DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES AÉRIENS ET POSTAUX

RAPPORT DE GESTION ANNUEL

1996-1997

La gestion par résultats

JUIN 1997

Québec

105-03852/

TABLE DES MATIÈRES

Page

DÉCLARATION DE LA DIRECTION 1

CERTIFICAT DE FIABILITÉ 3

1. PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION 7

1.1 Historique 7
1.2 Mission 7
1.3 Valeurs de gestion 8
1.4 Objectifs 8

2. RAPPORT DE GESTION ANNUEL 1996-1997 13

2.1 FAITS SAILLANTS 13

2.1.1 Service à la clientèle 13
2.1.2 Adaptation technologique 14
2.1.3 Compétence et expertise du personnel 15
2.1.4 Partenariat 16

CONCLUSION 17

2.2 RÉSULTATS ATTEINTS 18

2.2.1 Évacuations aéromédicales 18
2.2.2 Surveillance aérienne du territoire 25

Page

2.2.3 Combat contre les feux de forêt 31

2.2.4 Transport des personnes et des marchandises 38

2.2.5 Autres engagements pour la Direction du service aérien gouvernemental 42

2.2.6 Courrier gouvernemental 45

2.2.7 Équipements et produits postaux 51

2.2.8 Autres engagements et réalisations de la Direction du service gouvernemental de courrier 53

3. DONNÉES FINANCIÈRES 59

DIRECTION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL 61

DIRECTION DU SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER 71

ANNEXES 77

ANNEXE A Présentation de l'organisation 79

ANNEXE B Évolution de la flotte d'aéronefs 80

ANNEXE C Évolution des heures de vol par produit 81

ANNEXE D Répartition du pourcentage d'évacuations aéromédicales par région 82

ANNEXE E Évolution des heures de vol par affréteur pour la surveillance du territoire 83

ANNEXE F Évolution des heures de vol pour les avions d'affaires 84

ANNEXE G Feux de forêt combattus au Québec 85

ANNEXE H Évolution des volumes de courrier traité 86

ANNEXE I Concepts clés du sondage auprès de la clientèle 87

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les informations contenues dans le présent rapport sont sous la responsabilité du directeur général de l'unité autonome de service, soit la Direction générale des services aériens et postaux, et des gestionnaires co-signataires de cette déclaration. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégralité des données qui y sont présentées ainsi que sur la divulgation et la préparation des indicateurs de performance et des explications fournies à l'égard de ces indicateurs, tels que décrits dans le plan d'action 1996-1997 et dans l'entente de gestion de juin 1995.

La direction a maintenu, tout au cours de l'exercice financier et conformément à son mandat, des systèmes d'information de gestion et de contrôle interne adéquats. À ce titre, elle s'appuie sur un tableau de bord adapté aux besoins des différents gestionnaires et en constante évolution lui permettant ainsi de connaître au plus tôt les limites des indicateurs de performance et de les ajuster en conséquence. Par ailleurs, elle a procédé conjointement avec la Direction de la vérification interne à l'identification par les gestionnaires des risques et des contrôles reliés aux opérations de la direction générale. La direction et les gestionnaires souhaitent ainsi consolider leurs systèmes de contrôle interne et le communiquer à l'ensemble du personnel. De plus, elle exerce une gestion quotidienne des risques reliés aux opérations de vol à l'entretien des aéronefs et à l'administration générale de l'unité autonome de service.

La Direction de la vérification interne du Secrétariat du Conseil du trésor s'est assurée du caractère vraisemblable et fiable des données du présent rapport, particulièrement de la cohérence des données relatives aux indicateurs de performance, le tout constituant la substance de la présente reddition de comptes. En regard du contrôle interne, elle s'est notamment appuyée sur les risques que les gestionnaires ont reconnus et sur les contrôles qu'ils ont déclarés être en place pour minimiser ces risques. Au terme de sa mission d'examen, la Direction de la vérification interne du Secrétariat du Conseil du trésor a donc émis un certificat de fiabilité sur les données de gestion comprises dans le présent rapport.

En ce qui a trait aux données financières, la Direction est également responsable de la sélection et de l'application des pratiques allant de pair avec les conventions comptables appropriées. Les données financières jointes au présent rapport sont extraites des états financiers du Fonds des Services gouvernementaux, qui seront vérifiés par le Vérificateur général du Québec après la date de parution de ce rapport.

Julie Houle Chef de la division des opérations financières	Denis-E. Côté Le chef de la division de l'analyse financière
Robert Charbonneau Le chef du Service de la maintenance	Raymond Mongrain Le chef du Service des opérations de vol
Pierre-André Dupont Le directeur du service gouvernemental de courrier	Gaston Couillard Le directeur général

Québec, le 27 juin 1997

CERTIFICAT DE FIABILITÉ

Nous avons procédé à l'examen du rapport de gestion annuel de l'unité autonome de service, soit la Direction générale des services aériens et postaux, pour l'exercice terminé le 31 mars 1997. La responsabilité de l'exactitude et de l'intégralité des données comprises dans le rapport de gestion annuel ainsi que celle de la divulgation et de la préparation des indicateurs de performance et des explications fournies à l'égard de ces indicateurs, tels que décrits dans le plan d'action et dans l'entente de gestion, incombent à la direction. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des données présentées dans le rapport de gestion annuel, parties 1 et 2, en se basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre mission d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs externes et à celles de l'Institut Canadien des Comptables Agrées régissant les missions d'examen. Contrairement à une mission de vérification, cet examen a consisté essentiellement en prises de renseignements, procédés analytiques et discussions portant sur les renseignements qui nous ont été fournis par l'unité autonome de service. La mission d'examen comprend également une appréciation de la présentation d'ensemble du rapport de gestion annuel.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les données comprises dans le rapport de gestion annuel de l'unité autonome de service - Direction générale des services aériens et postaux, parties 1 et 2, ne sont pas, à tous égards importants, fiables. De plus, rien ne nous porte à croire que les méthodes utilisées pour le calcul des indicateurs de performance ne sont pas conformes à celles définies dans l'entente de gestion et dans le plan d'action.

La Direction de la vérification interne
Secrétariat du Conseil du trésor

Québec, le 27 juin 1997

PREMIÈRE PARTIE

PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

1. PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

1.1 HISTORIQUE

La Direction générale des services aériens et postaux a été constituée en unité autonome de services, le 20 juin 1995.

La Direction générale relève du secrétaire associé aux Services gouvernementaux du Conseil du trésor et compte sur une équipe d'environ 300 personnes. Elle regroupe la Direction du service aérien gouvernemental, située à Sainte-Foy et la Direction du service gouvernemental de courrier, dont les locaux sont situés à Vanier.

Ses activités et ses ressources sont régies par la *Loi sur les Services gouvernementaux*, la *Loi sur la Fonction publique*, la *Loi sur l'Administration financière* ainsi que par les règles encadrant la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles et communicationnelles. Ces lois et ces règles sont autant de balises qui assurent à la population et à la clientèle de la Direction générale, de même qu'à son personnel, une saine gestion des activités, conformément à la volonté gouvernementale d'équité et de transparence.

1.2 MISSION

La mission de la Direction générale comporte deux volets, soit le transport aérien et le traitement du courrier gouvernemental.

Dans le domaine du transport aérien, la Direction générale joue un rôle de premier plan dans l'ensemble du territoire québécois en ce qui a trait aux évacuations aéromédicales. En tant qu'« ambulancier des airs », elle assure à la population des

régions éloignées l'accès rapide à des soins appropriés dans les établissements hospitaliers des grands centres, lorsque l'état de santé critique des malades l'exige.

La Direction générale exploite également une des flottes les plus importantes au monde d'appareils spécialisés dans le combat contre les feux de forêt. Ces appareils sont fabriqués ici même au Québec par la compagnie Bombardier/ Canadair. La Direction générale des services aériens et postaux assure donc l'intervention aérienne d'urgence pour circonscrire toute menace à notre ressource forestière. Elle exerce d'autres responsabilités au chapitre de la surveillance du territoire, notamment en fournissant l'appui aérien dans le cadre d'opérations policières ou à l'occasion de missions d'inventaire des ressources fauniques, minéralogiques et forestières du Québec. Enfin, le transport de marchandises et de passagers dans l'exercice de fonctions officielles constitue une autre de ses opérations en matière de transport aérien.

La Direction générale des services aériens et postaux fournit à l'administration publique des services de traitement et d'acheminement du courrier gouvernemental, qui lui est confié. Il s'agit, entre autres, du tri, de l'affranchissement et de la livraison du courrier destiné à la population ou à des bureaux du gouvernement. Elle effectue également la préparation et l'expédition des envois en masse. Ainsi, chaque citoyen ou citoyenne, chaque entreprise et chaque ministère ou organisme est assuré que ses communications écrites sont traitées avec toute l'importance qui doit leur être accordée.

1.3 VALEURS DE GESTION

Dans l'atteinte de ses objectifs, la Direction générale des services aériens et postaux vise l'excellence par un souci constant du service à la clientèle. Son personnel est à l'écoute et même à l'affût des besoins de celle-ci. Une gestion qui reconnaît le rôle stratégique et la contribution essentielle de ses ressources humaines représente pour la Direction générale des services aériens et postaux une garantie de succès dans sa quête de l'excellence. Les décisions et les actions de tous les jours vont dans ce sens et sont guidées par des valeurs de gestion partagées par tout le personnel :

- la reconnaissance de la primauté de la clientèle;
- un degré élevé de concertation avec la clientèle, les fournisseurs et les partenaires;
- la reconnaissance du rôle stratégique des ressources humaines et de leur contribution essentielle au succès de l'organisation;
- l'encouragement à l'innovation, à l'expérimentation et au développement de nouvelles méthodes de travail susceptibles d'accroître l'efficacité et l'efficience;
- une gestion proactive axée sur l'atteinte des résultats attendus.

1.4 OBJECTIFS

La Direction générale poursuit toujours les deux objectifs fixés au début de l'exercice 1995-1996. Le premier était de mettre en place des mécanismes de nature à assurer la qualité des services offerts tout en augmentant la productivité de ses ressources. Le second était d'atteindre l'autofinancement.

Le présent rapport de gestion annuel constitue un examen des résultats obtenus au cours de l'exercice 1996-1997, à la suite des engagements pris lors de l'entente de gestion intervenue avec le Secrétaire associé aux services gouvernementaux en

juin 1995. Cette reddition de comptes porte sur chacun des six produits de la Direction générale, soit :

- les évacuations aéromédicales;
- la surveillance aérienne du territoire;
- le combat contre les feux de forêt;
- le transport des personnes et des marchandises;
- le courrier gouvernemental;
- les produits et équipements postaux.

On retrouve dans les pages qui suivent les données relatives à ces résultats et leur interprétation eu égard à la performance réalisée.

DEUXIÈME PARTIE

RAPPORT DE GESTION
ANNUEL
1996-1997

2. RAPPORT DE GESTION ANNUEL 1996-1997

2.1 FAITS SAILLANTS

La Direction générale des services aériens et postaux présente déjà son deuxième rapport de gestion annuel. En effet, une deuxième année d'existence de l'unité autonome de service a été complétée le 20 juin 1997.

Une deuxième année qui a permis à l'unité autonome de service de consolider davantage ses assises basées en priorité sur sa prestation de service et sur son entente de gestion conclue en juin 1995.

L'analyse des états des opérations et surplus de la Direction du service aérien gouvernemental et de la Direction du service gouvernemental de courrier, au 31 mars 1997, montre un excédent des revenus sur les dépenses de plus de 5 700 000 $, soit un niveau de dépenses de 70 116 000 $ pour un niveau de revenus de plus de 75 823 000 $. De plus, nous avons payé plus de 1 785 000 $ aux personnes ayant quitté la direction générale dans le cadre du programme gouvernemental de départs volontaires.

Cette situation, quoique positive, n'indique pourtant pas les produits et services déficitaires tels que:

- le transport des personnes et des marchandises;
- la surveillance du territoire;
- le courrier gouvernemental.

Des groupes paritaires de travail ont analysé la problématique reliée à la difficulté d'autofinancer ces produits et services. Ces groupes de travail ont identifié des pistes de solution. Ces pistes font partie intégrante des stratégies d'intervention mises de l'avant au cours de l'exercice financier 1997-1998 par la direction générale. Ces stratégies devraient permettre l'autofinancement de chacun des produits et services dispensés par la direction générale des services aériens et postaux à sa clientèle à compter d'avril 1998.

2.1.1 SERVICE À LA CLIENTÈLE

En mars et avril 1997, la Direction générale des services aériens et postaux sollicitait à nouveau sa clientèle, afin de connaître son degré de satisfaction relativement à différents aspects des produits offerts. Comme à l'occasion du dernier sondage effectué en avril 1995 pour la Direction du service aérien gouvernemental, la clientèle a été appelée à exprimer sa satisfaction à l'égard de l'accessibilité, de l'accueil, du contrat, du service,

de la livraison et de la rétroaction face aux services rendus (voir Annexe I, pour la définition des concepts clés sur la satisfaction de la clientèle).

Bien que l'exercice ne soit pas totalement complété pour l'ensemble des produits de la Direction générale, les résultats relatifs aux évacuations aéromédicales, au combat des feux de forêt, à la surveillance du territoire et aux produits de la Direction du service gouvernemental de courrier ont été analysés et présentés aux clientèles respectives. Il en ressort un niveau de satisfaction supérieur à celui exprimé à l'occasion du sondage de 1995. Déjà, des plans d'actions avec échéanciers et mécanismes de suivi ont été mis en oeuvre dans tous les cas où le taux d'insatisfaction relatif à une question était supérieur à 10 %.

La Direction du service gouvernemental de courrier s'est préoccupée de la baisse constante et substantielle des volumes de courrier interministériel ce qui l'a conduit à remettre en question sa façon de desservir la clientèle à très faible volume de courrier. Ainsi, 25 % des points de service ont été questionnés et les circuits de cueillette et de livraison de Montréal et de Québec ont été reconfigurés. Ces changements ont permis de réaffecter trois ressources humaines dans des secteurs prioritaires. De plus, des modifications ont été apportées au système de facturation et des modalités nouvelles de préparation du courrier ont été instaurées afin de pouvoir indiquer sur la facture le numéro des unités administratives ayant utilisé ce type de service. Ceci répond à un besoin exprimé par la clientèle en raison de la décentralisation de leurs budgets d'opérations.

Enfin, à l'automne 1996, un mémoire a été présenté sur l'impact gouvernemental des activités de la Direction du service gouvernemental de courrier. Cet exercice a permis de déterminer les économies d'échelles réalisées en centralisant les activités de traitement de courrier. Le mémoire indique qu'une économie approximative de 2 800 000 $ a été réalisée au cours de l'exercice financier 1996-1997, par la centralisation de ces services. Par ailleurs, l'expertise du personnel et les sessions de formation et d'information sur le service gouvernemental de courrier, permettent de soutenir les ministères et les organismes dans leur recherche de réduction des coûts d'opération.

2.1.2 ADAPTATION TECHNOLOGIQUE

Du point de vue de l'adaptation technologique l'acquisition de nouveaux équipements d'affranchissement du courrier pour les salles de traitement de Québec et Montréal a permis d'améliorer l'efficience et la qualité du service d'affranchissement du courrier. De plus, ces équipements permettent le traitement par lecture optique des numéros de client et des catégories de

courrier, assurant ainsi une meilleure intégralité des données et une grande rapidité de traitement du courrier.

En janvier 1997, la Direction du service aérien gouvernemental a doté son avion de type Challenger 601, affecté aux évacuations aéromédicales, d'un système de communication par satellite. Ce nouveau dispositif de haute technologie, qui a l'apparence d'un simple téléphone, permet à l'équipe médicale de communiquer avec tout autre intervenant et ce, n'importe où en Amérique du Nord. Par exemple, le médecin à bord est maintenant en mesure d'échanger avec un spécialiste d'un centre hospitalier sur l'état de santé du patient. En plus d'accroître la sécurité et l'efficacité de nos opérations, ce système de communication contribue à l'amélioration du service à la clientèle. En ce sens, le Challenger sera bientôt équipé d'un télécopieur qui permettra à l'équipe médicale de transmettre des rapports médicaux destinés aux centres hospitaliers.

La Direction du service aérien gouvernemental a poursuivi ses démarches en vue de l'acquisition d'un dispositif d'entraînement au vol pour ses pilotes d'avions-citernes CL-415. En effet, elle a procédé, au cours de l'exercice financier 1996-1997, au lancement d'un appel d'offres et à l'octroi d'un contrat. Ce dispositif d'entraînement au vol sera opérationnel au printemps 1998. Rappelons que ce dispositif permettra une formation à la fois de plus grande qualité et plus sécuritaire et aura pour effet de réduire les coûts de formation, par la diminution du nombre d'heures obligatoires de formation en vol.

L'expertise et la compétence de nos pilotes d'avions-citernes s'appuient sur un solide et rigoureux programme de formation nécessitant un haut niveau de professionnalisme de la part des formateurs. En ce sens, le Service aérien qui jouit d'une réputation reconnue dans le milieu a accepté d'intégrer des pilotes de l'entreprise privée à son programme de formation régulier moyennant rémunération. Fort de son expertise et de l'acquisition prochaine d'un dispositif d'entraînement de vol, le Service aérien pourrait devenir un véritable centre de formation pour pilotes d'avions-citernes.

2.1.3 COMPÉTENCE ET EXPERTISE DU PERSONNEL

La Direction du service aérien gouvernemental a signé une entente-cadre avec le *Consolidated Fire Protection District of Los Angeles County*, relative au combat contre les incendies de forêt sur son territoire pour les quatre prochaines années.

Soulignons également que nos équipages ont acquis une nouvelle expérience en effectuant des missions en Croatie et en Turquie. D'autres membres du personnel ont fait connaître, aux ingénieurs forestiers

américains réunis en Ohio, les services offerts par le Service aérien en terme de formation des pilotes et de maintenance des appareils. Tous ont, de ce fait, contribué à maintenir et à accroître la renommée du Service aérien mondialement.

La Direction générale des services aériens et postaux est fière d'annoncer qu'à l'occasion du dernier congrès de l'Association nationale des grands usagers postaux, tenu à Toronto le 30 avril et le 1er mai 1997, M. Pierre-André Dupont, directeur du service gouvernemental de courrier, a été officiellement nommé directeur de la section de Québec de cette association et membre du conseil d'administration du bureau national qui siège à Toronto. Comme on le sait, cette association s'avère un regroupement d'experts du domaine postal et son rôle consiste à concevoir et développer une politique avantageuse pour ceux qui profitent du service postal canadien. Cette nomination permettra à la Direction du service gouvernemental de courrier de s'associer aux autres grands usagers postaux, dans la recherche de moyens d'obtenir de meilleurs services postaux, au plus bas coût possible, pour l'ensemble des ministères et des organismes québécois.

Le Service aérien gouvernemental a été appelé à participer, à titre d'expert, à l'étude sur le transport sanitaire aérien menée par le ministère de la Santé et des Services sociaux. À la suite de ces délibérations, un rapport (RAPPORT DEMERS) a été déposé auprès du ministre de la Santé et des Services sociaux.

2.1.4 PARTENARIAT

La Direction du service gouvernemental de courrier et le ministère du Revenu ont conclu un accord de coopération opérationnelle afin d'optimiser l'utilisation du parc gouvernemental d'équipements servant au pliage et à l'insertion de documents. La Direction du service gouvernemental de courrier assure la coordination des services de pliage et d'insertion pouvant être effectués sur les équipements du ministère du Revenu. De plus, elle en fait la promotion auprès des autres ministères et organismes.

En matière de gestion de ses inventaires, la Direction du service aérien gouvernemental a poursuivit ses pourparlers avec la compagnie Pratt & Whitney et a conclu une entente au cours de l'exercice financier 1996-1997 lui permettant d'acquérir, en temps réel, les pièces servant à l'entretien des moteurs de ses avions-citernes. Rappelons qu'une entente similaire a été conclue avec la compagnie Bombardier/Canadair pour la fourniture de pièces nécessaires à l'entretien de ses avions-citernes CL-215T et CL-415.

C'est en novembre 1996 que le Service aérien a déposé son rapport sur le jalonnement des opérations d'avions-citernes. Rappelons que cette étude d'envergure visait à favoriser la mise en commun d'informations sur les opérations des avions-citernes, telles qu'elles se déroulent chez les différents exploitants canadiens ou nationaux, afin de comparer les façons de faire et l'investissement en termes de ressources humaines et matérielles. Soulignons que huit provinces canadiennes (dont le Québec), les territoires du Nord-Ouest et la France ont participé à cet exercice et que tous ont signifié leur intérêt d'y participer annuellement. Enfin, à la lumière de cette expérience, la Direction générale des services aériens et postaux déterminera prochainement d'autres produits pour lesquels le jalonnement sera réalisé et ce dans le but d'accroître sa performance.

CONCLUSION

La Direction générale des services aériens et postaux, forte de l'appui de sa clientèle et de son personnel, a poursuivi ses activités tout au long de l'année marquée par les faits saillants énoncés précédemment et par bien d'autres événements survenus au quotidien dans l'une ou l'autre de ses directions. La préoccupation constante du personnel et de l'équipe de gestion de bien servir la clientèle fut la pierre angulaire de ses opérations au cours du dernier exercice financier.

2.2 RÉSULTATS ATTEINTS

2.2.1 ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES

La Direction générale des services aériens et postaux participe au programme d'évacuations aéromédicales du Québec en y affectant son équipage et son Challenger 601-A. L'évacuation aérienne des malades de diverses régions du Québec est effectuée si leur condition clinique exige un transport aérien rapide ou des soins médicaux intensifs pendant leur transport.

Un des enjeux relatifs à ce produit consistait à poursuivre les efforts entrepris pour rééquilibrer la forte utilisation du Challenger, affecté aux évacuations aéromédicales, par rapport à la faible utilisation des deux F-27, affectés au transport général. Ces deux derniers appareils devaient être rentabilisés et le coût des évacuations devait diminuer dans la limite du possible. Cet enjeu impliqua donc la recherche de solutions de rechange, en collaboration avec la clientèle, au chapitre du transport sanitaire aérien pour lequel les F-27 pourraient être utilisés. Voici les principaux engagements en termes d'objectifs et d'indicateurs relatifs à ce secteur d'opération:

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Performance financière	Autofinancement	Excédent des revenus sur les dépenses : 22 106 $	☺

En sus de la diminution des frais fixes de 350 000 $ accordée aux clients depuis 1995-1996, un suivi serré de l'évolution des dépenses a permis de réaliser un excédent supplémentaire des revenus sur les dépenses de 22 106 $.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Coefficient d'utilisation du Challenger*	De 2 à 2,2 (de 1 400 heures à 1 540 heures)	**2,23** (1 561 heures)	☺

* *Cet indicateur représente le degré d'utilisation de l'appareil par rapport à l'usage moyen fait par le secteur privé pour ce type d'appareil affecté au transport de personnes.*

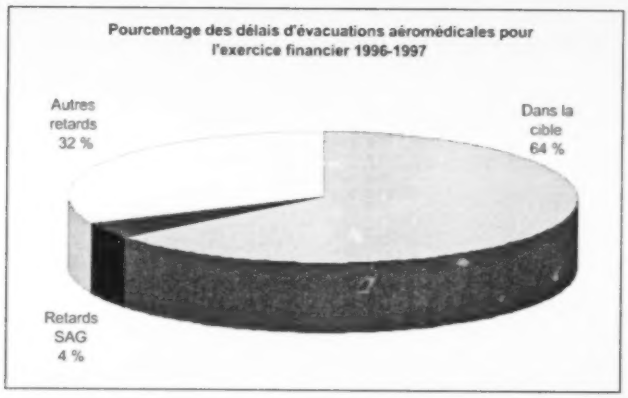
Par rapport à une moyenne de 700 heures de vol annuelles dans le secteur privé pour un appareil de type Challenger, le coefficient d'utilisation prévu pour le Challenger du Service aérien gouvernemental était fixé entre 2 et 2,2, soit entre 1 400 et 1 540 heures de vol. Les prévisions ont été dépassées puisque cet appareil a volé 1 561 heures. Rappelons que les heures de vol sont liées aux besoins des clientèles et aux distances à parcourir pour effectuer les évacuations nécessaires. Leur fluctuation n'est pas vraiment contrôlée par le Service aérien gouvernemental. Cependant, le coefficient de 2,23 obtenu démontre que la demande pour le service offert est bien présente.

La cible du coefficient d'utilisation sera révisée en fonction des heures de vol effectuées au cours des cinq dernières années, pour l'ensemble des évacuations, plutôt qu'à une cible référant au transport de personnes dans le secteur privé.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Nombre d'heures d'entretien par heure de vol pour le Challenger affecté aux évacuations aéromédicales	2,5 heures d'entretien / heure de vol	2,42 heures	☺

La cible de 2,5 heures d'entretien par heure de vol a été respectée puisque le résultat atteint est de 2,42 heures d'entretien par heure de vol du Challenger.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Évacuations selon les délais	95 % des cas (1 heure)	**64 % réalisées selon la cible** (Des 36 % dont le délai se révèle hors de la cible, 4 % des retards sont attribuables au Service aérien gouvernemental)	☹



La cible pour cet indicateur est de réussir à décoller à l'intérieur d'une heure, dans 95 % des cas, après avoir reçu l'autorisation du médecin responsable de l'équipe médicale pour débuter le processus d'évacuation aéromédicale.

Un certain nombre d'intervenants et de situations interférent dans le respect de ces délais. Parmi les intervenants, mentionnons les équipages et le personnel d'entretien du Service aérien gouvernemental, l'équipe médicale et les établissements hospitaliers d'où proviennent les bénéficiaires. À ceux-ci, s'ajoute le personnel de nettoyage et de désinfection de la cabine sous la responsabilité de la firme Partagec.

Au niveau des autres facteurs, soulignons les conditions météorologiques parfois mauvaises, tant au départ qu'à destination, les retards dus au trafic aérien ainsi que les retards attribuables à l'attente d'équipements médicaux ou à des demandes simultanées d'établissement hospitaliers différents.

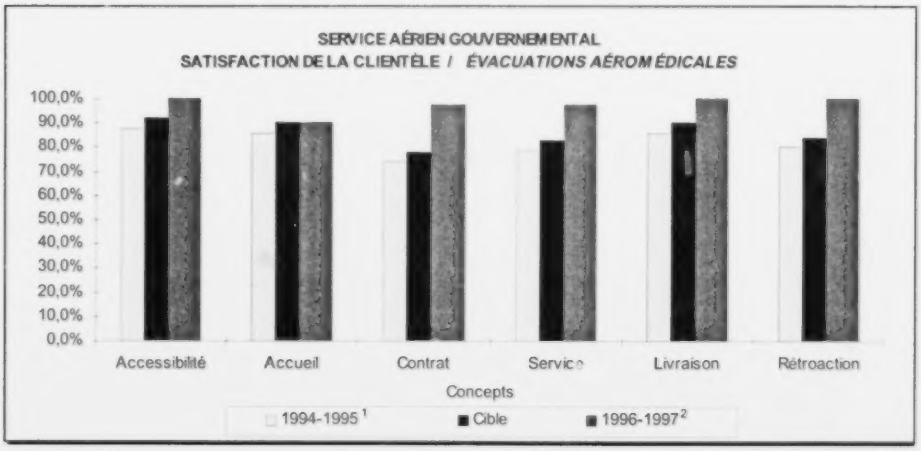
Le monitoring de toutes ces causes démontre que les retards directement imputables au personnel du Service aérien ne représentent que 4 % des retards accumulés en cours d'année.

La faible performance de 64 % des évacuations se déroulant dans le délai prévu nécessitera un examen attentif des façons de faire de tous les intervenants. Par ailleurs, la grille des causes de retard sera révisée pour différencier les retards liés à un facteur humain, de ceux liés à des facteurs incontrôlables.

INDICATEUR	ENGAGEMENT		RÉSULTAT	
Satisfaction de la clientèle	Accessibilité	92 %	100 %	☺
	Accueil	90,3 %	89.9 %	☺
	Contrat	77,8 %	97.7 %	☺
	Service	82,7 %	97.4 %	☺
	Livraison	90 %	100 %	☺
	Rétroaction	84 %	100 %	☺

Un premier sondage de satisfaction auprès de la clientèle a été réalisé en 1994-1995 selon le modèle Gagné-Langevin qui divise la prestation de services en six concepts clés. Ce modèle est présenté à l'annexe I.

Un deuxième sondage réalisé en 1996-1997, par le biais d'un questionnaire auto-administré et ayant obtenu un taux de réponse de 85,7 %, permet de constater l'évolution des taux de satisfaction.



1. Deschamps, Marcel, *Étude de la satisfaction de la clientèle du Fonds du service aérien gouvernemental en 1994-1995*, Québec, mai 1995.
2. Breton, Mariette, *Rapport préliminaire sur le sondage de satisfaction de la clientèle*, Évacuations aéromédicales, Québec, avril 1997, 15 p.

Les résultats de 1997 démontrent une augmentation systématique de la satisfaction de la clientèle sur tous les volets en regard des résultats de 1994-1995, atteignant les cibles établies et les dépassant dans cinq des six volets.

On peut croire ici que les échanges accrus entre les divers intervenants du Service aérien et du programme d'évacuation aéromédicale du Québec, lors des comités de liaison entre autres, ont contribué à améliorer la relation client-fournisseur. Les quelques irritants qui demeurent ont été soulignés dans les commentaires ouverts lors du sondage. Ils ont engendré l'élaboration d'un plan d'action visant à les corriger en 1997-1998.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Diminution du coût horaire du service rendu en 1995-1996, dans le cadre des évacuations aéromédicales	Réduction de 3 %	Données difficiles à concilier	😐

Ces données sont difficiles à concilier compte tenu des frais fixes et des frais variables qui constituent le prix de revient. Les frais fixes doivent être assumés pour maintenir le service alors que les frais variables sont directement affectés par la fluctuation des heures de vol. Nous sommes en présence d'un indicateur complexe dont la portée sera revue au cours du prochain exercice.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Respect des coûts d'administration budgétés	Coûts d'administration budgétés = 5 %	Coûts réels d'administration = 6,3 %	😐

Malgré des efforts de rationalisation importants du point de vue de l'administration des opérations d'évacuations aéromédicales, la cible budgétaire de 5 % prévue à cet effet, n'a pu être respectée. Les efforts se poursuivront en 1997-1998.

Toutefois, il faut noter que le budget quinquennal 1997-2001, élaboré pour ce secteur d'activités, prévoit une réduction des coûts d'opération et d'administration de plus d'un million de dollars d'ici l'an 2001.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Respect du prix de revient horaire budgété (Challenger)	Prix de revient horaire budgété 5 076 $ pour 1 500 heures de vol	Prix de revient horaire réel 4 837 $ pour 1 561 heures de vol	😐

Le budget 1996-1997 était basé sur 1500 heures de vol et le coût horaire d'opération prévu était de 5 076 $. Les heures de vol sont légèrement plus élevées que celles escomptées, avec un total de 1 561 heures et un coût horaire de 4 837 $.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Diminution des frais fixes	Diminution des frais fixes de 250 000 $ par rapport à 1994-1995	Diminution des frais fixes de 350 000 $ par rapport à 1994-1995	☺

Cet objectif a été largement atteint puisqu'une diminution des frais fixes de 350 000 $ par rapport à 1994-1995 a pu être consentie au client. Cette diminution a été rendue possible par la diminution des frais d'opération des équipages et des coûts d'entretien ainsi qu'à une planification plus rigoureuse des points d'avitaillement en carburant pour obtenir les meilleurs prix.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Mise en place du projet multipatient	Recommandations du MSSS sont à cet effet	✓

La mise sur pied d'un projet multipatient relevait de l'orientation prise par le Ministère de la Santé et des Services sociaux. Un comité formé de représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux et du Service aérien gouvernemental a analysé en profondeur, durant l'automne 1996, la problématique du transport sanitaire aérien au Québec. Le rapport de ce comité, déposé en janvier 1997, recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux de se doter d'une organisation formelle de transport sanitaire aérien d'ici avril 1998,

en évaluant la possibilité de confier au Service aérien la coordination de cette centrale et celle de la mise en service d'une navette (projet multipatient) à l'intention des bénéficiaires.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Maintenir le comité de liaison mis en place en août 1995	Trois rencontres ont eu lieu au cours de l'exercice financier	✓

Trois rencontres principales du comité de liaison sur les évacuations aéromédicales ont eu lieu en cours d'année. Par ailleurs, la disponibilité des membres et leur permanence présentent une certaine difficulté. Le Service aérien gouvernemental souhaite cependant maintenir l'existence de ce comité.

2.2.2 SURVEILLANCE AÉRIENNE DU TERRITOIRE

La Direction générale des services aériens et postaux fournit des services pour la surveillance aérienne du territoire québécois. À cette fin, les pilotes d'hélicoptères participent à la recherche de personnes disparues ou en détresse. L'expertise du personnel et les appareils du Service aérien sont également requis pour effectuer l'inventaire des ressources fauniques, minéralogiques et forestières.

Concernant ce service, la diminution appréhendée des heures de vol, due à la rationalisation généralisée des activités liées à des nolisements d'aéronefs par les ministères-clients, a constitué la principale préoccupation au cours de l'exercice financier. La recherche de nouveaux marchés et l'adaptation des services, en consultant davantage la clientèle, ont été effectuées tout au cours de l'année dans le but de rentabiliser ce secteur d'activité.

Voici les principaux engagements en termes d'objectifs et d'indicateurs pour ce volet d'opération :

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Performance financière	Autofinancement	(915 810 $)	☹

Le déficit est lié au faible nombre d'heures de vol effectuées, dû à une trop faible demande de la clientèle par rapport aux prévisions énoncées dans le budget.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Réduction du coût horaire des services rendus	Réduction de 2 %	Données difficiles à concilier	😐

Comme il a déjà été mentionné, ces données dont difficiles à concilier. Nous sommes en présence d'un indicateur complexe dont la portée sera revue au cours du prochain exercice.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT
Diminution du coût horaire d'entretien	Rationalisation du coût horaire d'entretien	Diminution du coût horaire d'entretien de 1,8 %

Les coûts horaires d'entretien des aéronefs pour le volet de la surveillance du territoire ont diminués de 1,8 % soit de 385 $ par heure de vol en 1995-1996 à 378 $ par heure de vol en 1996-1997.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT
Respect des coûts d'administration budgétés	Coût d'administration budgétés : 10,9 %	Coûts d'administration réels : 12,8 %

Malgré des efforts de rationalisation importants du point de vue de l'administration, la cible budgétaire de 10,9 % prévue à cet effet n'a pas été atteinte. Les efforts se poursuivront en 1997-1998.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT
Coefficient d'utilisation des hélicoptères*	De 0,85 à 0,95 (de 2 550 heures à 2 850 heures)	**0,75** (2 244 heures)

* *Cet indicateur représente le degré d'utilisation de l'appareil par rapport à l'usage moyen fait par le secteur privé pour ce type d'appareil.*

Le coefficient d'utilisation des hélicoptères constitue une préoccupation cruciale compte tenu du désir de rentabiliser ce secteur d'opération. Les cibles ont donc été fixées entre 0,85 et 0,95, soit 2 550 heures et 2 850 heures de vol pour l'ensemble des six aéronefs. Elles n'ont cependant pu être atteintes avec un résultat de 0,75.

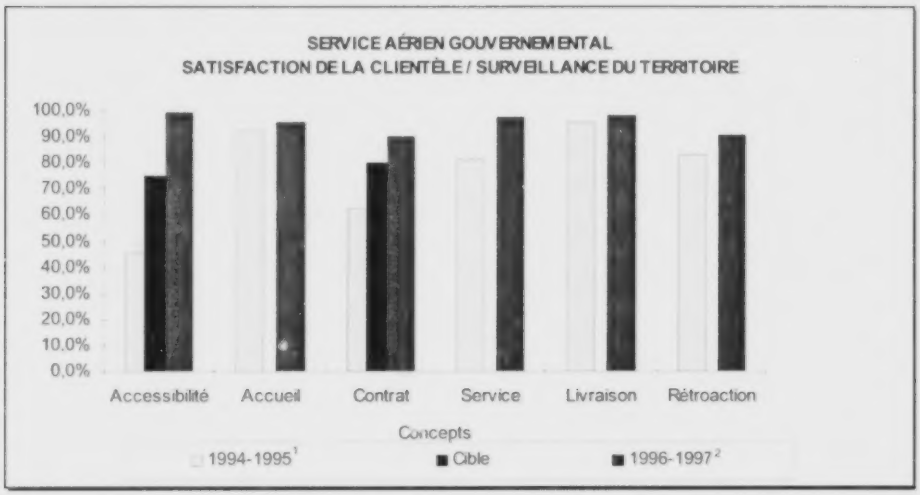
INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Nombre d'heures d'entretien par heure de vol pour :			
• hélicoptères BELL 206B	1,5 heure d'entretien / heure de vol	1,3 heure	😐
• hélicoptère BELL 206LT		3,42 heures	😐

La cible du nombre d'heures d'entretien par heure de vol était de 1,5 heure d'entretien par heure de vol. Elle a été rencontrée pour les hélicoptères Bell 206B avec 1,3 heure. Cependant, les heures d'entretien pour l'hélicoptère Bell 206LT ont été plus nombreuses que celles prévues avec un ratio de 3,42 heures d'entretien par heure de vol. Ce résultat est en grande partie attribuable au fait qu'une inspection obligatoire après 1 200 heures de vol a été réalisée en novembre sur cet appareil et à son faible nombre d'heures de vol au cours de l'exercice financier. Il y a lieu de rappeler que cet appareil est dédié à la surveillance policière assurée par la Sûreté du Québec.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Satisfaction de la clientèle	Accessibilité : 75 %	99,2 %	☺
	Contrat : 80 %	90,2 %	☺

Toujours selon le modèle Gagné-Langevin présenté à l'annexe I, un sondage de satisfaction a été réalisé auprès de la clientèle utilisant nos hélicoptères par le biais d'un questionnaire auto-administré.

Les résultats du sondage de 1997, pour lequel le taux de réponse s'avère de 57 %, démontrent une augmentation systématique de la satisfaction de la clientèle des différents ministères utilisant nos hélicoptères sur tous les volets, dépassant simultanément les deux cibles établies. Les écarts sont particulièrement notables pour *l'accessibilité* et le *contrat* pour lesquels la satisfaction s'est accrue respectivement de 54 % et de 27 %. Ces résultats très probants sont présentés dans l'histogramme suivant :



1. Deschamps, Marcel, *Étude de la satisfaction de la clientèle du Fonds du service aérien gouvernemental en 1994-1995*, Québec, mai 1995.
2. Breton, Mariette, *Rapport préliminaire sur le sondage de satisfaction de la clientèle*, Surveillance du territoire, Québec, juin 1997.

En ce qui a trait à la Sûreté du Québec, le sondage sur la qualité de nos services a été rempli par le représentant des agents utilisateurs. Les résultats sont les suivants :

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Satisfaction de la clientèle	Accessibilité : 75 % Contrat : 80 %	100 % 60 %	☺ ☹

Un plan d'action visant à poursuivre l'amélioration de nos services sera élaboré au cours des prochaines semaines.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Poursuite du comité de liaison mis sur pied en 1995-1996	Des rencontres ont eu lieu en février et en avril 1997 avec la Sûreté du Québec	✓

Les rencontres du comité de liaison créé avec le client (Sûreté du Québec) au cours de l'automne 1995 ont été maintenues en 1996-1997. Plus précisément, ces rencontres ont eu lieu en février et avril 1997 avec la Sûreté du Québec pour discuter de divers aspects du service offert par le Service aérien gouvernemental.

Compte tenu de certaines insatisfactions exprimées par le client lors du récent sondage, les prochaines rencontres du comité de liaison permettront de poursuivre les efforts de concertation.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Offrir des services à d'autres corps policiers	Proposition faite à la Communauté urbaine de Montréal et à la Ville de Québec	✓

Diverses approches ont été faites durant l'année pour convaincre de nouvelles clientèles d'adhérer à nos services. À ce jour, des propositions ont été présentées à la Communauté urbaine de Montréal et à la Ville de Québec.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Modifier la disponibilité de la flotte	Discussion en cours avec les principaux intéressés	✓

Des scénarios de modification de la disponibilité de certains appareils ont été examinés, dans le but d'optimiser le rendement de la flotte actuelle d'hélicoptères. Cette approche aurait pour effet de limiter l'amplitude des heures de disponibilité pour certains clients, en dégageant les appareils pour servir d'autres clients au moment des périodes creuses. Aucune orientation définitive n'a été adoptée à ce sujet.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Vente d'un hélicoptère Bell 206B	Décision retardée à l'automne 1997	✓

Cette avenue avait été envisagée compte tenu des problèmes de déficit dans ce secteur. La demande actuelle de la clientèle pour les mois de l'été 1997 nous a fait reporter cette décision à l'automne 1997.

2.2.3 COMBAT CONTRE LES FEUX DE FORÊT

Le Service aérien participe de façon très active à la lutte contre les feux de forêt au Québec en mettant à la disposition de la Société de protection des forêts contre le feu (SOPFEU) ses équipages et sa flotte d'avions-citernes. Ces derniers constituent des outils de haute performance pour l'attaque initiale des feux de forêt avant qu'ils n'atteignent un seuil critique.

En ce qui concerne l'utilisation de la flotte d'avions-citernes, ce secteur d'activité s'autofinance annuellement. Cependant la Direction générale a poursuivi ses efforts pour le maintien du lien avec sa clientèle et pour la mise en marché hors-Québec de l'expertise de son personnel (pilotes, techniciens et techniciennes en aéronautique). La rationalisation des coûts de la maintenance par le rapatriement de l'entretien des aéronefs en régie et par la diminution des inventaires de pièces constituaient également des défis très significatifs pour ce secteur d'opérations.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Performance financière	Autofinancement	Surplus de 4 100 000 $	☺

L'excédent des heures de vol réelles par rapport aux heures de vol prévues au Québec ainsi que l'exportation de notre expertise sur les marchés extérieurs au Québec ont engendré ce surplus.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Coût horaire des services rendus dans le cadre des opérations de combat contre les feux de forêt	Réduction de 3 %	Données difficiles à concilier	😐

Comme nous l'avons mentionné, ces données sont difficiles à concilier. Nous sommes en présence d'un indicateur dont la portée sera revue au cours du prochain exercice.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Respect du prix de revient horaire budgété	Prix de revient horaire budgété : 6 075 S pour 1 920 heures de vol	Prix de revient horaire réel: 4 610 S pour 3 052 heures de vol	

Le budget 1996-1997 était basé sur 1 920 heures de vol et le coût d'opération prévu était de 6 075 S. Les heures de vol réelles ont été de beaucoup supérieures à la prévision : ce qui fait chuter le prix de revient horaire à 4 610 S.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Respect des coûts d'administration budgétés	Coûts d'administration budgétés : 6,6 %	Coûts réels d'administration : 5,4 %	

Les coûts d'administration budgétés à 6,6 % ont finalement représentés 5,4 % du prix de revient. L'écart, bien que non majeur, représente les efforts de rationalisation en cours dans ce secteur d'activité.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Réduction de l'inventaire de pièces de CL-215P	Réduction de 10 % (par rapport au 31 mars 1996)	Réduction de 11 %	

Dans la perspective d'une saine gestion des risques, une stratégie de réduction de l'inventaire des pièces d'avions-citernes a été mise en oeuvre depuis deux ans. Ces efforts se traduisent par une réduction de l'inventaire des pièces de 11 % par rapport à une cible de 10 %.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Coefficient d'utilisation	Coefficient d'utilisation de 0,60 à 0,65 (de 2 520 heures à 2 730 heures)	0,72 (3 052 heures)	☺

* *Cet indicateur représente le degré d'utilisation de l'appareil par rapport à l'usage moyen pour ce type d'appareil.*

Le coefficient d'utilisation des avions-citernes est positif avec 0,72 au 31 mars 1997 en regard d'une cible moyenne de 0,62. Ce résultat est attribuable en partie aux efforts investis pour exporter notre expertise hors Québec. Les heures de vol effectuées à l'extérieur du Québec optimisent l'utilisation des appareils, tout en générant des revenus importants, de l'ordre de 15 millions de dollars depuis 1994.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Nombre d'heures d'entretien par heure de vol pour les avions-citernes :			
• CL-215P	3 heures/heure de vol	4,98	☹
• CL-215T	4 heures/heure de vol	4,80	☹
• CL-415	4 heures/ heure de vol	5,24	☹

Les résultats démontrent un dépassement systématique des cibles prévues. En effet, l'acquisition des nouveaux appareils combinée à la préparation et à la vérification de certains appareils qui ont fait des missions extérieures ont transitoirement accru l'entretien de nos aéronefs. Le manque d'information comparative avec le secteur privé empêche par ailleurs de valider la justesse et le réalisme des cibles. Une réflexion reste à faire à ce chapitre.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Mise en service des avions-citernes pour la saison des feux de forêt 1997, conformément aux exigences du client et de la Direction du service aérien gouvernemental :			
• Évolution des travaux annuels d'entretien	77 %	**64 %**	☺
• Disponibilité des appareils	3	**9 appareils**	

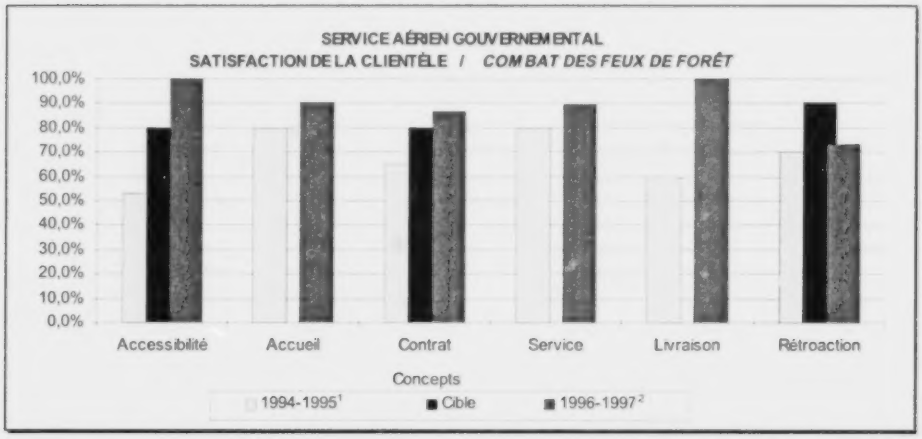
L'entretien des avions-citernes ne s'est pas déroulé selon les prévisions. Au 31 mars 1997, il était prévu que 77 % des travaux seraient réalisés, mais seulement 64 % l'étaient à cette date. Par ailleurs, 9 appareils étaient disponibles pour opérer.

Compte tenu de l'exportation croissante de notre expertise hors-Québec, il est souhaitable de finaliser l'entretien de certains avions-citernes qui nécessitent des travaux de moins grande envergure. C'est ce qui explique que 9 appareils étaient disponibles au 31 mars 1997 au lieu des 3 appareils prévus.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Satisfaction de la clientèle	Accessibilité : 80 %	100 %	☺
	Contrat : 80 %	86,5 %	☺
	Rétroaction : 90 %	73,4 %	☹

Toujours selon le modèle Gagné-Langevin présenté en l'annexe I, un sondage de satisfaction a été réalisé auprès de la SOPFEU qui utilise nos services pour le combat des feux de forêt par les avions-citernes. Un taux de réponse de 74 % a été obtenu pour ce sondage réalisé à l'aide d'un questionnaire auto-administré par les répondants.

Les résultats atteints démontrent une consolidation importante des liens avec le client et reflètent sûrement les efforts de concertation déployés par le comité de liaison. Un plan d'action a, par ailleurs, été mis en oeuvre pour éliminer les causes d'insatisfaction relevées. Pour les autres volets du service, la satisfaction s'est également systématiquement accrue comme on peut le constater dans l'histogramme qui suit :



1. Deschamps, Marcel, *Étude de la satisfaction de la clientèle du Fonds du service aérien gouvernemental en 1994-1995*, Québec, mai 1995.
2. Breton, Mariette, *Rapport préliminaire sur le sondage de satisfaction de la clientèle*, Combat des feux de forêt, Québec, avril 1997, 16 pages.

Par ailleurs, les deux représentants du *Consolidated Fire Protection District of Los Angeles County*, avec lesquels nous avons signé un contrat de 5 ans relatif au combat contre les feux de forêt, se sont également exprimés dans le cadre de ce sondage. Leur degré de satisfaction (incluant « satisfait » et « très satisfait ») se situe à 100 % pour l'ensemble des six concepts clés du modèle Gagné-Langevin.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Accentuer la location des avions-citernes à l'extérieur du Québec	Missions extérieures réalisées	✓

L'exportation sur le plan international, de notre expertise pour le combat des feux de forêt, amorcée au cours des années passées s'est poursuivie en 1996-1997 par des missions réalisées en Turquie, en Croatie et en Californie. Nous avons également participé à l'assemblée annuelle des forestiers américains en Ohio pour faire connaître la compétence de nos équipages et la performance de nos avions-citernes.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Statuer sur la vente des quatre CL-215P excédentaires	Analyse en cours	✓

Une analyse est présentement en cours avec la Société de protection des forêts contre les insectes et les maladies pour évaluer la possibilité d'utiliser certains aéronefs de type CL-215P pour l'arrosage de la tordeuse du bourgeon des épinettes. Le projet de vente est donc en veilleuse pour l'instant.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Analyser l'augmentation potentielle de la disponibilité des avions-citernes	Ajout de deux copilotes après discussion avec le client	✓

L'objectif visait l'augmentation de l'amplitude des opérations de lutte contre les feux durant la période intensive. Actuellement, cette amplitude est limitée par la réglementation qui stipule qu'un pilote ne peut combattre les feux plus de huit heures par jour. L'ajout de pilotes dans les équipages disponibles permet l'allongement des heures de lutte contre les feux. Actuellement, pour rencontrer cet objectif, le Service aérien gouvernemental a ajouté deux copilotes à son personnel de concert avec le client et ce, à titre de projet expérimental. Cette action sera réévaluée au cours de la prochaine période hivernale.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Gestion de l'ajout à l'inventaire des pièces de CL-415	Contrat *Maintenance Plus* avec Canadair/Bombardier en mai 1996 et avec Pratt & Whitney en mars 1997	✓

Un contrat a été signé avec Canadair/Bombardier en mai 1996 et avec Pratt & Whitney en mars 1997 pour que ces firmes nous procurent en temps réel *(just in time)* les pièces et moteurs de rechange nécessaires à l'entretien de nos aéronefs CL-415 et CL 215 T. Cette façon de faire élimine les risques pour le Service aérien gouvernemental d'être en rupture de stock ainsi que le maintien d'un inventaire permanent de pièces.

2.2.4 TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES

La Direction générale des services aériens et postaux effectue le transport des membres du gouvernement et de l'administration publique dans le cadre de leurs fonctions. Elle procède aussi au transport des diverses marchandises à des fins publiques dont le matériel audiovisuel pour la cour itinérante, les équipements et le matériel pour le ministère des Transports, etc. Les deux F-27 du Service aérien sont également utilisés pour des missions de sécurité publique.

La diminution marquée des heures de vol des F-27 depuis 1990, représentait, en ce début d'exercice le principal problème à examiner. Quelles étaient les causes inhérentes à cette diminution? Quelle tendance se dessinait au regard de celle-ci dans l'avenir? Quelles étaient les avenues de rentabilité et de rationalisation pour assurer l'autofinancement de ce secteur? La recherche de nouvelles clientèles et la diminution des coûts ont donc été les cibles privilégiés pour rentabiliser ce service.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Performance financière	Autofinancement	(1 706 525 $)	☹

L'autofinancement de ce secteur n'a pu se réaliser malgré les efforts déployés. Cependant, dès l'automne 1996, voyant que les diverses stratégies mises en oeuvre pour recruter de nouvelles clientèles n'étaient pas concluantes, un mémoire était présenté aux autorités du Conseil du trésor, pour démontrer l'impossibilité à court terme d'autofinancer ce secteur.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Coefficient d'utilisation des F-27*	De 1,0 à 1,1 (de 700 heures à 770 heures)	**0,73** (642 heures)	☹

* *Cet indicateur représente le degré d'utilisation de l'appareil par rapport à l'usage moyen fait par le secteur privé pour ce type d'appareil.*

Le résultat final se situe à 0,73. Il est à noter que durant une période de neuf mois, il n'y a eu qu'un seul appareil F-27 disponible pouvant être affecté au transport des personnes et des marchandises. De plus, le coefficient d'utilisation a été ajusté en cours d'exercice financier pour tenir compte de cet événement. Originalement, ce coefficient d'utilisation tenait compte de la mise en place d'une navette (projet multipatient).

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Nombre d'heures d'entretien par heure de vol des F-27	2,5 heures	3,29 heures	☹

Les heures d'entretien étaient prévues à 2,5 heures par heure de vol. Les résultats de 3,29 dépassent la cible. Ils sont attribuables en partie à un faible nombre d'heures de vol et au niveau minimal d'entretien annuel exigé par le manufacturier. Il est à noter que ce niveau d'entretien annuel est indépendant du nombre d'heures de vol effectué.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Respect des coûts d'administration budgétés	Coûts d'administration budgétés : 9,9 %	Coûts d'administration réels : 16,6 %	😐

Le pourcentage visé (9,9 %) pour les coûts d'administration a été largement dépassé (17,1 %), compte tenu du faible nombre d'heures de vol que nécessite, malgré tout, le maintien des ressources et de l'infrastructure en place.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Respect du prix de revient horaire budgété	Prix de revient horaire budgété : 2 000 $ pour 2 400 heures de vol	Prix de revient horaire réel : 4 169 $ pour 642 heures de vol	😐

Dans les prévisions budgétaires 1996-1997, nous avions prévu la mise en place d'une navette (projet multipatient) à l'intention des bénéficiaires provenant des établissements hospitaliers. Ce projet aurait nécessité 1 200 heures de vol. Le fait qu'il ne se soit pas réalisé conjugué à la chute des demandes courantes nous amènent à un total d'heures de vol de 642 heures au lieu des 2 400 heures prévues.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Satisfaction de la clientèle	Contrat : 85 % Rétroaction : 90 %	Non disponibles reporté à l'automne 1997	

Un sondage était prévu en octobre 1996. Pour différentes raisons, dont le questionnement entourant ce secteur d'activités et les recommandations du rapport Demers acheminé aux autorités du ministère de la Santé et des Services sociaux, ce sondage est reporté en octobre 1997.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Réviser la composition de la flotte	Analyse concluant le statu quo	✓

Certaines avenues avaient été examinées dans ce sens afin de tenter de redresser ce secteur d'activités déficitaire. On émettait l'hypothèse qu'une modification de la flotte affectée au transport des personnes et des marchandises, se traduisant par l'acquisition d'appareils plus petits, aurait pu accroître la demande. Cependant, le rapport sur le sujet recommande le statu quo, compte tenu de la nécessité de maintenir un F-27 en relève pour le Challenger. L'autre F-27 a, quant à lui, des chances de se rentabiliser par la concrétisation du projet multipatient du ministère de la Santé et des Services sociaux.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Explorer de nouveaux créneaux d'affaires	Plusieurs clients potentiels ont été rencontrés	✓

Toujours dans la perspective de contrer le déficit de ce secteur, plusieurs nouveaux clients ont été rencontrés afin de les convaincre d'utiliser nos F-27: Hydro-Québec, organismes fédéraux etc.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Réviser la qualité des services	Un examen a été fait au moment de la rencontre avec les clients	✓

La prestation du service (disponibilité, coût comparatif, services de base et services supplémentaires) a été examinée pour tenter de convaincre de nouvelles clientèles.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Vente de F-27 si le projet multipatient ne démarre pas	Discussion avec le ministère de la Santé et des Services sociaux concernant la mise sur pied d'une navette	✓

La vente d'un F-27 a éte mise en veilleuse compte tenu des recommandations du rapport du comité (comité Demers) qui avait le mandat d'examiner la problématique globale du transport sanitaire aérien au Québec et de faire des recommandations au ministère de la Santé et des Services sociaux. L'une de ces recommandations est de mettre sur pied une organisation formelle de transport sanitaire aérien d'ici avril 1998, en évaluant la possibilité de confier au Service aérien la coordination de cette centrale et celle de la mise en service d'une navette à l'intention des bénéficiaires. Il appert que le F-27 serait un aéronef tout à fait approprié pour cette fonction.

2.2.5 AUTRES ENGAGEMENTS POUR LA DIRECTION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Cotisation à la CSST	Diminution de la cotisation à la CSST de 3 %	Diminution de 3 %	☺

La cotisation à la CSST est passée de 175 730 $ en 1995-1996 à 170 906 $ en 1996-1997, ce qui représente une baisse de 3 %. Il y a lieu de rappeler que le taux de cotisation est passé de 2,83 $ par 100 $ en 1994 à 1,80 $ par 100 $ en 1997.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Nombre d'événements en santé et sécurité au travail	Diminuer le nombre d'événements en santé et sécurité au travail de 25 %	Augmentation de 140 %	☹

Une diminution de 25 % du nombre d'événements avait été annoncée. Nous devons plutôt constater une augmentation de 140 %, soit 18 événements par rapport à 8 en 1995-1996. L'analyse des résultats nous amène à envisager la bonification de cet indicateur. En fait, l'interprétation de la situation serait plus favorable si les résultats étaient comparés au nombre d'heures travaillées au sein de l'organisation. La venue de nouveaux appareils (CL-415) et l'embauche de nouveaux employés semblent constituer, sans données plus précises, les facteurs de détérioration de cet indicateur. Le comité Santé et Sécurité au travail a le mandat de corriger cette situation. Malgré ce constat, les cotisations à la CSST diminuent, parce qu'il y a une différence entre l'ajustement des cotisations et la situation sur le terrain des événements.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Gestion des plaintes	Répondre aux plaintes dans un délai de 5 jours dans 80 % des cas	Dans les délais dans 100 % des cas depuis le 1er avril 1996	☺

Les plaintes enregistrées au Service aérien ont toutes reçues une réponse dans un délai de 5 jours.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Faire de la santé et la sécurité au travail une priorité	Mise sur pied d'un comité paritaire	✓

Pour accroître la santé et la sécurité au travail, il a été retenu de mettre sur pied un comité paritaire, qui se réunit sur une base mensuelle et dont le mandat est de déceler les endroits non sécuritaires et de dresser un plan d'action pour corriger la situation.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Acquisition d'un dispositif d'entraînement au vol	Contrat octroyé à la firme *System Electronic Lockheed Martin Canada*	✓

L'objectif d'acquisition d'un dispositif d'entraînement au vol se rapporte principalement à l'objectif de diminuer les coûts d'entraînement au vol. Le contrat pour ce dispositif a été octroyé à la firme *System Electronic Lockheed Martin Canada*.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT

Mise en place des normes ISO 9001 en février 1996	Audit prévu en septembre 1997	

Cet audit, prévu en septembre 1996 pour le Service de la maintenance a été reporté en septembre 1997, en raison des modifications réglementaires qui influent sur les processus à certifier.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT

Offrir de la formation à des clients en aéronautique	À poursuivre	

Dans le but d'optimiser nos ressources et nos équipements, nous avons offert à certains autres exploitants nos installations de formation. En avril 1997, nous avons accueilli deux pilotes de l'entreprise privée dont le chef-pilote de la firme Conair de la Colombie-Britannique.

2.2.6 COURRIER GOUVERNEMENTAL

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Performance financière	Autofinancement	(1 209 648 $)	☹

Le déficit constaté relève principalement de trois facteurs. Le premier constitue la baisse de volume majeure du courrier interministériel. Le second relève des coûts non prévus des départs volontaires (programme gouvernemental de départ volontaire à la retraite). Enfin, le dernier constitue les coûts de gestion assumés pour les services rendus par les unités centrales du Conseil du trésor et de la Direction générale. Cependant, il y a lieu de souligner que les économies d'échelle réalisées en centralisant les activités de traitement de courrier se situent à 2 800 000 $ pour l'ensemble gouvernemental (étude réalisée au cours de l'exercice financier 1996-1997).

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Délai d'acheminement du courrier interministériel	24 heures dans 95 % du temps	84 %	😐

Même si la cible n'est pas atteinte, il faut noter l'amélioration continue du délai de livraison du courrier interministériel pendant l'exercice financier.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT

Respect des frais d'exploitation budgétés par rapport à la marge bénéficiaire brute (MBB) budgétée	% des frais d'exploitation par rapport à la MBB		% des frais d'exploitation par rapport à la MBB	
	– courrier inter.	81,0	97,9	☹
	– envois avec permis	123,0	228,2	☹
	– encodé-trié	190,0	213,0	☹
	– pliage-insertion	379,0	155,4	☺
	– contrats-ententes	116,0	94,7	☺

Le dépassement des pourcentages des frais d'exploitation par rapport à la marge bénéficiaire brute est lié aux prévisions des ventes qui ne se sont pas concrétisées lors de l'établissement des prévisions budgétaires 1996-1997.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT

Respect des frais d'exploitation budgétés par rapport aux frais d'exploitation totaux budgétés	% des frais d'exploitation par rapport aux frais d'exploitation totaux		% des frais d'exploitation par rapport aux frais d'exploitation totaux	
	– courrier inter.	60,3	60,3	☺
	– envois avec permis	6,8	6,1	☺
	– encodé-trié	10,4	11,1	😐
	– pliage-insertion	7,1	5,6	☺
	– contrats-ententes	15,4	16,9	😐

Les pourcentages des frais d'exploitation par rapport aux frais d'exploitation totaux prévus s'alignent sensiblement sur les cibles : ce qui démontre une performance managériale malgré la diminution du volume d'affaires.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Respect des ventes budgétées par rapport aux ventes totales budgétées	% des ventes par rapport aux ventes totales	% des ventes par rapport aux ventes totales	
	– courrier inter. >53,7	41,3	☹
	– envois avec permis <10,5	12,2	☹
	– encodé-trié <32,0	37,9	☹
	– pliage-insertion <0,5	3,7	☹
	– contrats-ententes >3,3	4,9	☺

Les pourcentages de ventes prévus ne correspondent pas aux pourcentages visés. Les volumes sont donc à la baisse, particulièrement pour le courrier interministériel. La diminution importante du volume de courrier interministériel s'explique par l'apparition de nouvelles technologies de communication, par les restrictions budgétaires généralisées et par le regroupement des ministères et des organismes dans les édifices gouvernementaux. Par ailleurs, l'augmentation importante des contrats-ententes découle des besoins accrus de la clientèle au niveau du tri et de la distribution du courrier au sein des édifices.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Respect des coûts d'administration budgétés	Coûts d'administration : 5,6 %	Coûts d'administration : 6,0 %	😐

La cible de 5,6 % pour les coûts d'administration a été pratiquement atteinte. Il faut noter que l'effectif administratif de cette direction a été réduit de façon importante, depuis 1994. En effet, d'une trentaine de personnes en 1994, l'équipe est passée à moins de 15 employés et employées (4 gestionnaires au lieu de 8). De plus, il y a eu une diminution importante des processus administratifs qui sont maintenant au nombre de douze par rapport à une centaine initialement.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Consolider le réseau de cueilette et d'acheminement du courrier en optimisant les circuits	Réseau de cueillette et d'acheminement du courrier consolidé et réaménagé.	✓

Cet objectif a été poursuivi puisque le réseau de cueillette et d'acheminement du courrier a été systématiquement consolidé et réaménagé pendant l'année. Cet exercice a permis la vente de deux camions; il ne reste maintenant que 21 véhicules par rapport à une quarantaine en 1994.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Intervention technologique sur le traitement du courrier par un projet-pilote au début de 1996-1997	Projet pilote à l'interne. Mise en oeuvre, par la suite, avec le ministère de la Sécurité du Revenu	✓

Tel que prévu, un projet-pilote à l'interne a été réalisé en début d'exercice pour améliorer la rapidité et la qualité du traitement du courrier, tout en permettant une facturation décentralisée par centre de responsabilité.

À la suite de ce projet-pilote à l'interne, qui a nécessité l'implantation de l'équipement Paragon, une réelle mise en oeuvre de ce projet a pu se concrétiser avec le ministère de la Sécurité du Revenu. Par ailleurs, il a fallu ajuster le système informatique pour intégrer la notion de centre de responsabilité à la facture.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Intensifier la gestion des banques d'adresses	Équipements et logiciels acquis en adressage	✓

Afin d'offrir un plus large éventail de services, des équipements et des logiciels de traitement en adressage ont été acquis. Ces équipements et logiciels permettent la normalisation des adresses, la correction de banques d'adresses et l'adressage à partir de

disquettes informatiques à tri informatisé pour routes de facteurs et tri informatisé par plans nationaux d'indicateurs d'acheminement. Ces services sont offerts à une vingtaine de clients.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Possibilité d'acquérir une inséreuse programmable	Négociation en cours avec le ministère du Revenu pour un projet de partenariat.	✓

La Direction du service gouvernemental de courrier a entrepris des négociations avec le ministère du Revenu dans le but de partager un équipement déjà en place pour le bénéfice des ministères et des organismes. D'un point de vue gouvernemental, l'utilisation de cet équipement pourrait être optimisée.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Appel d'offres pour les services de messagerie rapide et d'expédition de colis	Offres de services permanentes – messagerie 1, 2 et 4 heures – messagerie 24 heures (colis sans signature)	✓

Le processus d'appel d'offres sous la gouverne de la Direction du service gouvernemental de courrier a donné lieu à des offres de services permanentes en messagerie 1, 2 et 4 heures, messagerie 24 heures (colis sans signature). De plus, un sondage réalisé auprès des ministères et des organismes, afin d'évaluer l'opportunité d'utiliser l'option de prolongation contractuelle d'un an, révèle, qu'à ce jour, 239 adhérents sont intéressés.

Il faut noter qu'un service de colis sans signature a été mis en place sur le territoire québécois pour un nouveau client, soit le réseau de l'Éducation.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Renouveler l'appel d'offres pour les services régis par l'entente avec la Société canadienne des postes	Négociation terminée. Rédaction et finalisation du contrat prévues au cours du mois de juin 1997.	✓

Cette négociation multivolet porte sur les coûts des produits prépayés, les modalités d'utilisation, les échéances des augmentations tarifaires des produits postaux de la Société canadienne des postes et sur la mise en place de nouveaux services. Cette négociation est terminée.

2.2.7 ÉQUIPEMENTS ET PRODUITS POSTAUX

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Performance financière	Autofinancement	102 461 $	☺

Ce secteur a généré un excédent de 102 461 $ en 1996-1997.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Respect des frais d'exploitation budgétés par rapport à la marge bénéficiaire brute budgétée	99 % des frais d'exploitation par rapport à la marge bénéficiaire brute	76,1 % des frais d'exploitation par rapport à la marge bénéficiaire brute	☺

On constate la très bonne rentabilité de ce secteur d'opération, malgré la réduction constante des volumes.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Respect des coûts d'administration budgétés	Coûts d'administration budgétés : 3,9 %	Coûts d'administration réels : 5,9 %	☹

Il y a eu réduction constante du personnel administratif, malgré que la cible ne soit pas atteinte. Rappelons que cette cible était basée sur des prévisions budgétaires de volumes qui ne se sont pas concrétisées, bien que le produit globalement présente un excédent financier.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Rendre accessible les produits postaux à plus de clients	Plusieurs produits ont été promus auprès des réseaux de l'Éducation et de la Santé	✓

Plusieurs produits postaux ont été promus auprès de la clientèle, dont les réseaux de l'Éducation et de la Santé. Ces services sont les suivants : comptoirs postaux, messagerie 1, 2 et 4 heures, messagerie 24 heures, service d'insertion et de pliage, gestion de banque d'adresses et encodage.

2.2.8 AUTRES ENGAGEMENTS ET RÉALISATIONS DE LA DIRECTION DU SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER

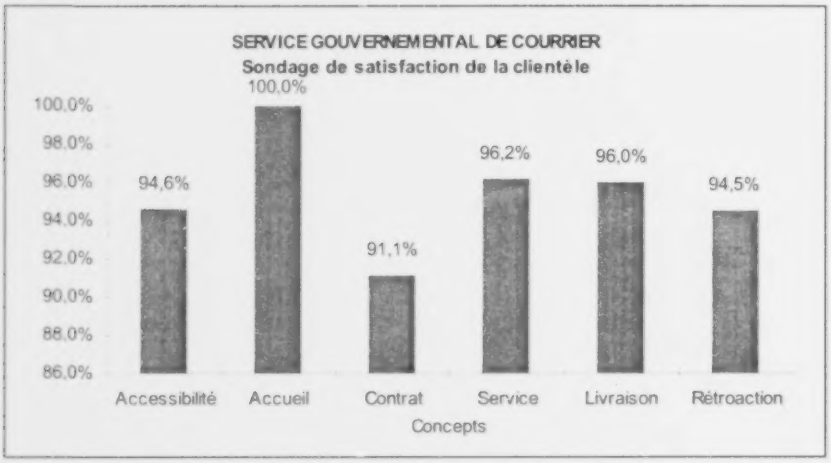
INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Gestion des plaintes	Réponse aux plaintes dans un délai de 5 jours dans 80 % des cas	Réponse aux plaintes dans un délai de 5 jours : 78 % (depuis le 1er avril 1996) 100 % (mars 1997)	😐

Un suivi rigoureux des plaintes a été effectué par le biais d'un registre, où sont consignés le nombre de plaintes, leur origine et leur description. Il appert que la cible de traitement des plaintes dans un délai de 5 jours dans 80 % des cas est pratiquement atteinte, avec un résultat de 78 % pour l'année.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Satisfaction de la clientèle	Améliorer le taux de satisfaction générale de 72 %	Taux de satisfaction générale de 95,4 %	☺

Un sondage téléphonique effectué auprès de 142 clients en mars 1997 (marge d'erreur de + ou -3 %, 19 fois sur 20) révèle un degré de satisfaction générale de 95,4 %. Ce taux constitue une forte amélioration en regard du taux de satisfaction générale qui se chiffrait à 72 %, en 1994, dans un sondage réalisé par l'Association des Gestionnaires en ressources matérielles.

Voici les résultats détaillés du sondage selon les six concepts clés du modèle Gagné-Langevin élaboré à l'annexe I.



INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Cotisation à la CSST	Diminution de la cotisation à la CSST de 3 % par rapport à 1995-1996	Diminution de la cotisation à la CSST de 12 %	☺

L'objectif était de réduire la cotisation à la CSST de 3 % par rapport à 1995-1996. Ce dernier a été dépassé avec un résultat de 12 %. Il est à noter que le taux de cotisation est passé de 0,82 $ par 100 $ en 1995 à 0,76 $ par 100 $ en 1997.

INDICATEUR	ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Nombre d'événements en santé et sécurité du travail	Diminution du nombre d'événements en santé et sécurité du travail de 20 % par rapport à 1995-1996	Augmentation du nombre d'événements en santé et sécurité au travail de 33 %	☹

Une augmentation de 33 % (8 événements en 1996-1997 par rapport à 6 en 1995-1996) du nombre d'événements en santé et sécurité au travail est constatée. La cible de réduction de 20 % n'est donc pas rencontrée. On doit cependant noter que le nombre d'événements a

chuté en moyenne de plus de 40 % depuis 1992-1993. L'analyse des résultats nous amènent à envisager la bonification de cet indicateur. En fait, notre interprétation de la situation serait grandement favorisée par la comparaison du nombre d'événements avec le nombre d'heures travaillées au sein de l'organisation.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT
Instaurer une nouvelle base tarifaire	Tarification fixée par point de service ✓

Au regard de cet objectif, une tarification fixe par point de service a été établie pour les réseaux de cueillette et de livraison de Montréal et de Québec (plus de 400 points de service). Il faut noter qu'un point de service correspond ici à une adresse civique par client. Si plusieurs étages sont desservis pour un client dans une même bâtisse, un contrat-entente est négocié. Ce nouveau mode de facturation a été instauré pour ne pas pénaliser les clients à grand volume.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT
Promotion accrue auprès de nouvelles clientèles	Contacts ponctuels avec le réseau de la Santé et trois rencontres du Comité de liaison avec le réseau de l'Éducation ✓

Il y a eu des contacts ponctuels avec le réseau de la Santé et trois rencontres du Comité de liaison avec le réseau de l'Éducation pour faire connaître les services de la Direction du service gouvernemental de courrier.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT
Minimiser le recours à des occasionnels pendant les périodes de vacances	– Réaménagement des circuits de cueillette et de livraison – Décloisonnement des secteurs – Polyvalence du personnel ✓

Dans le but de réduire le recours à des occasionnels durant les périodes de vacances, il y a eu un réaménagement des circuits de cueillette et de livraison, un décloisonnement des secteurs d'activités et de la formation accrue en terme de polyvalence du personnel affecté aux différentes opérations.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Participation à la consolidation du centre informatique	État de la situation remis aux responsables en juin 1996	✓

Un état de situation a été remis aux responsables du dossier en juin 1996. Des discussions sont actuellement en cours avec les ministères et les organismes pour gérer centralement les activités de postimpression de l'ensemble des documents générés dans le centre consolidé et nécessitant d'être expédiés.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT	
Programme de formation, virage technologique	Formation du personnel oeuvrant à l'administration et dans les ateliers	✓

Au regard de l'aspect technologique, il y a eu formation du personnel administratif en informatique pour la gestion de l'assiduité, la préparation du tableau de bord de gestion annuel et du budget d'opération sur chiffrier. À ceci s'ajoute la formation du personnel pour les nouveaux équipements dans les salles de traitement du courrier (normalisation de l'adressage et de l'affranchissement).

En plus de ces engagements, il faut aussi souligner la tenue mensuelle du comité paritaire sur l'organisation du travail qui suit l'évolution de la gestion des activités de la Direction du service gouvernemental de courrier et la discussion, avec l'ensemble du personnel, de l'évolution des indicateurs de performance dans le cadre d'une rencontre intitulée : *L'heure des résultats*.

Par ailleurs, des comités de liaison périodiques ont été tenus avec les ministères et organismes et le réseau de l'Éducation. La Direction du service gouvernemental de courrier a également participé à la rencontre annuelle de l'Association des gestionnaires en ressources matérielles.

TROISIÈME PARTIE

DONNÉES FINANCIÈRES EXTRAITES DES ÉTATS FINANCIERS NON VÉRIFIÉS DU FONDS DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX POUR L'EXERCICE FINANCIER TERMINÉ LE 31 MARS 1997

Ces données seront vérifiées par le Vérificateur général du Québec après la date de parution de ce rapport.

DIRECTION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

DIRECTION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

OPÉRATIONS ET EXCÉDENT DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 1997

	1997	1996
REVENUS		
Services		
• gouvernementaux	23 038 533 $	24 783 902 $
• autres	4 547 182	4 545 207
Contribution SOPFEU CL-415	13 090 539	4 199 147
Redevances	1 763 700	1 616 725
Gain sur aliénation d'immobilisations (note 8)	7 999 996	7 999 996
Gain sur aliénation d'inventaire	1 049 840	1 257 374
Autres	266 951	180 998
	51 756 741	44 583 349
FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION		
Traitements et avantages sociaux	11 215 194	11 436 558
Entretien et réparations	1 038 214	1 990 160
Pièces de rechange et fournitures	2 774 186	2 989 005
Carburant	2 770 569	3 396 921
Achat et location de services	2 208 439	2 109 448
Transport et communication	1 466 945	1 151 455
Loyers	1 971 908	2 094 547
Services professionnels, administratifs et autres (note 3)	1 526 775	1 379 438
Matériel, équipement et autres dépenses	40 275	47 108
Intérêts sur dette à long terme	7 764 126	4 229 504
Amortissement des immobilisations	10 574 442	5 364 070
Amortissement des frais reportés	–	89 914
	43 351 073	36 278 128
REVENU AVANT AUTRES ÉLÉMENTS ET POSTE EXCEPTIONNEL	8 405 668	8 305 221
Contribution du Gouvernement du Québec (note 4)	572 647	1 214 943
Perte sur résiliation de crédit-bail	(806 713)	–
Perte sur change	(7 645)	–
REVENU AVANT POSTE EXCEPTIONNEL	8 163 957	9 520 164
Départs assistés	(1 348 882)	–
(DÉFICIT) AU DÉBUT	8 532 198	(987 966)
EXCÉDENT À LA FIN	**15 347 273 $**	**8 532 198 $**

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

DIRECTION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

BILAN AU 31 MARS 1997

	1997	1996
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	20 578 674 $	2 896 704 $
Dépôt à terme	–	21 000 000
Débiteurs (note 5)	20 985 180	8 561 965
Stocks	6 239 865	6 781 137
Frais payés d'avance	34 815	86 082
	47 838 534	39 325 888
Dépôt en garantie sur contrats de location-acquisition	–	2 709 400
Immobilisations (note 7)	211 964 442	122 085 472
Frais reportés	–	4 021 092
	259 802 976 $	168 141 852 $
PASSIF		
À court terme		
Revenus reportés CL-415	4 893 569 $	2 730 655 $
Créditeurs et frais courus	2 152 125	2 293 444
Créance à payer (note 6)	2 459 255	1 531 848
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 9)	7 296 047	9 144 148
	16 800 996	15 700 095
Créance à payer (note 6)	8 732 907	5 712 371
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 9)	174 611 445	93 917 582
Dépôt sur stock en consignation	570 768	570 768
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt ni modalités de remboursement	43 032 636	43 032 636
	243 748 752	158 933 452
AVOIR		
Apport du gouvernement du Québec (note 4)	706 955	676 202
Excédent (déficit)	15 347 269	8 532 198
	16 054 224	9 208 400
	259 802 976 $	168 141 852 $

ENGAGEMENTS (note 10)

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

DIRECTION DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 1997

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Service aérien gouvernemental, (article 12 de la loi 1994, c.18) fusionné depuis le 1er avril 1995 sous le nom : Fonds des services gouvernementaux a pour objet de financer les coûts des services de transport aérien fournis par le ministre délégué à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor, dans le cadre de fonctions ou de missions gouvernementales.

Ce Fonds est administré par le ministre délégué à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor.

Le mode de gestion, de financement et d'opération du Fonds prévu dans sa loi constitutive, précise notamment que les intérêts produits par les sommes constituant le Fonds sont versés au Fonds consolidés du revenu. Ces intérêts ne sont pas présentés dans l'état des opérations et du déficit.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Service aérien gouvernemental ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice et les conventions comptables énoncées ci-dessous. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Stocks

Les stocks de pièces de rechange, de fournitures et de carburant sont inscrits au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Pour les pièces démontées des aéronefs et retournées en inventaire, leur coût correspond à celui de leur remise en état de fonctionnement. Le coût est calculé selon la méthode de l'épuisement successif.

Immobilisations

Les immobilisations cédées au Service aérien gouvernemental lors de sa constitution sont comptabilisées à la valeur attribuée par le gouvernement du Québec. Les autres immobilisations dont le coût unitaire est de 1 000 $ et plus sont comptabilisées au coût.

Les immobilisations sont amorties selon les méthodes et les taux suivants, compte tenu de leur valeur résiduelle :

	Méthode	Taux
Aéronefs	Linéaire	6 2/3 %
Équipements d'aéronefs	Linéaire	20 %
Améliorations locatives	Linéaire	20 %
Mobilier, matériel et équipement	Linéaire	33 2/3, 10 %

Les aéronefs de type CL-415 sont amortis sur 20 ans, tandis que les frais afférents à l'acquisition de ces aéronefs sont amortis sur 13 ans, soit la durée des baux.

Les frais d'entretien et de réparations majeurs des aéronefs sont capitalisés et amortis selon la méthode de l'amortissement proportionnel à l'utilisation.

Conversion des devises étrangères

Des comptes d'actif et de passif exprimés en devises étrangères sont convertis en dollars canadiens au taux en vigueur à la date du bilan; les comptes de résultats et les stocks sont convertis au taux de change prévalant à la date du paiement. Les gains ou pertes matérialisés sur change étranger sont imputés aux opérations de l'année financière.

3. SERVICES PROFESSIONNELS, ADMINISTRATIFS ET AUTRES

Cette dépense comprend un montant de 581 638 $ facturé par le gouvernement du Québec pour des services de soutien administratif (1995-1996 : 473 800 $).

4. CONTRIBUTION DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Le Service aérien gouvernemental comptabilise la subvention annuelle du Gouvernement du Québec selon la répartition suivante :

Apport du Gouvernement du Québec à l'avoir du Service aérien gouvernemental	
• Contribution pour le remboursement du capital d'une dette à long terme	30 753 $
Subvention de fonctionnement - revenus	
• Contribution pour le fonctionnement de l'exercice	572 647
	603 400 $

5. DÉBITEURS

Ce poste budgétaire comprend des prêts et des déboursés intersectoriels sans intérêts, exigibles lors de la création d'un Fonds d'amortissement nécessaire au financement des CL-415.

Prêts intersectoriels	6 400 000 $
Déboursés intersectoriels en regard des mesures de départs assistés	2 046 043
Débiteurs courants	12 539 137
	20 985 180 $

6. CRÉANCE

En vertu d'une entente, l'excédent ou le déficit annuel de l'opération des avions-citernes est imputé à la Société de protection des forêts contre le feu. Pour les surplus accumulés au 31 mars 1995, le montant imputé annuellement à la créance est réparti également sur 5 ans, sans autres modalités de règlement ni intérêts. Pour les surplus ou les déficits des exercices suivants, le paiement sera effectué avant le 31 mars de l'année suivante.

7. IMMOBILISATIONS

	31-03-1997			31-03-96
	Coût ou valeur attribuée	Amortissement cumulé	Net	Net
Avions CL-215T	25 014 406 $	7 087 417 $	17 926 989 $	19 344 472 $
Autres aéronefs [1]	15	---	15	19
Équipements d'aéronefs	1 998 895	806 728	1 192 167	711 082
Frais d'entretien et de réparation majeure des aéronefs	5 281 673	2 688 424	2 593 249	1 553 279
Mobilier, matériel et équipement	1 520 626	802 134	718 492	865 561
Améliorations locatives	190 354	88 328	102 026	83 502
	34 005 964	11 473 031	22 532 933	22 557 915
Immobilisations détenues en vertu des contrats de location-acquisition :				
• Aéronef de type CL-415	184 931 945	8 567 745	176 364 200	85 378 007
• Autres aéronefs	19 098 458	6 031 154	13 067 304	14 149 550
	238 036 372 $	26 071 930 $	211 964 442 $	122 085 472 $

1. Au 31 mars 1997, le Service aérien gouvernemental possède 15 aéronefs cédés par le Gouvernement à une valeur attribuée de 1 $ chacun.

8. GAIN SUR ALIÉNATION D'IMMOBILISATIONS

La disposition des CL-215 en échange des CL-415 a entraîné en 1996-1997 un gain sur disposition de 7 999 996 $ (1995-1996 : 7 999 996 $). Ce montant ne peut être affecté à l'excédent puisqu'il sera versé dans un fonds d'amortissement nécessaire au financement des CL-415.

9. OBLIGATIONS DÉCOULANT DE CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION

Les paiements minimums exigibles sur les obligations découlant de contrat de location-acquisition s'établissent comme suit :

1998	17 277 017 $
1999	17 277 017
2000	17 277 017
2001	17 277 017
2002 à 2010	170 353 104
Total des paiements minimums exigibles	239 461 172
Montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles à des taux variant de 3,59375 % à 10,094 %.	79 894 400
	159 566 772
Prêt B	22 340 720
	181 907 492
Versements échéant en deçà d'un an	7 296 047
	174 611 445 $

Les obligations découlant des contrats de location-acquisition des aéronefs de type CL-415 sont constituées de deux prêts pour chaque aéronef, le prêt A et le prêt B. Les versements sur le prêt A, dont le solde au 31 mars 1997 est de 146 072 378 $, sont effectués en dollars canadiens. Les versements sur le prêt B seront effectués en livres sterling à l'expiration des contrats, s'étalant de mars 2008 à septembre 2009. Le solde du prêt B au 31 mars 1997 est de 22 340 720 $. Ce prêt est soumis à des fluctuations tout au long de la durée des baux en fonction de divers facteurs, dont les intérêts, le taux d'imposition et l'allocation du coût en capital. Ces fluctuations annuelles ne sont pas comptabilisées aux états financiers du Service aérien gouvernemental puisque le prêt B devrait, à l'échéance du contrat (si les facteurs énumérés préalablement ne changent pas),

correspondre au solde de ce prêt au 31 mars 1997. Si ces fluctuations étaient comptabilisées, le solde du prêt B serait de 15 714 245 $ au 31 mars 1997.

Les obligations découlant des contrats de location-acquisition des aéronefs de type Challenger et Bell 206LT ont un solde respectif de 11 793 283 $ et 1 701 110 $ au 31 mars 1997.

10. ENGAGEMENTS

Le Service aérien gouvernemental s'est engagé à acheter, le 30 septembre 1998, 17 000 000 de livres sterling au taux fixe de 2.1149 pour un coût total de 35 953 300 $ en prévision du remboursement du prêt B lié à la transaction des CL-415.

11. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel du Service aérien gouvernemental participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Service aérien gouvernemental imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 510 183 $ (1995-1996 : 524 900 $). Les obligations du Service aérien gouvernemental envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

12. CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

Les obligations découlant des congés de maladie et des vacances dus au personnel du Service aérien gouvernemental au 31 mars 1997 sont estimées à 4 119 465 $ (maladie: 3 364 641 $, vacances: 754 824 $).

13. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 1996 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 1997.

DIRECTION DU SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER

OPÉRATIONS ET DÉFICIT DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 1997

	1997	1996
REVENUS		
Service de courrier et de messagerie	24 010 381 $	27 022 840 $
Gain sur aliénation d'immobilisations	16 086	11 400
Autres revenus	40 737	31 647
	24 067 204	27 065 887
FRAIS D'OPÉRATION ET D'ADMINISTRATION		
Services postaux et de messagerie	19 444 720	22 727 520
Traitements et avantages sociaux	3 576 524	3 816 519
Loyers	400 743	507 675
Fournitures	125 359	140 493
Entretien	204 010	240 819
Transport et communication	129 629	140 764
Services professionnels et administratifs (note 3)	384 311	354 580
Amortissement des immobilisations	471 764	460 742
	24 737 060	28 389 112
PERTE AVANT POSTE EXCEPTIONNEL	669 856	1 323 225
Départs assistés	437 518	—
PERTE NETTE	1 107 374	1 323 225
DÉFICIT AU DÉBUT	2 817 197	1 493 972
DÉFICIT À LA FIN	**3 924 571 $**	**2 817 197 $**

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER

BILAN AU 31 MARS 1997

ACTIF

À court terme	**1997**	**1996**
Encaisse	— $	8 095 $
Débiteurs	1 541 674	4 567 749
Stocks de valeurs postales	579 389	396 912
Frais payés d'avance	—	2 970
Avances à recevoir du Fonds consolidé du revenu	1 946 126	—
	4 067 189	4 975 726
Immobilisations (note 4)	592 027	1 020 395
	4 659 216 $	5 996 121 $

PASSIF

À court terme		
Découvert bancaire	3 939 335 $	— $
Créditeurs et frais courus	1 888 253	2 127 971
Portion court terme dette long terme	1 405	88 386
Avances du Fonds consolidé du revenu		3 692 166
Versement sur le dû au Fonds consolidé du revenu (note 5)	150 000	150 000
	5 978 993	6 058 523
Dû au Fonds consolidé du revenu (note 5)	2 604 795	2 754 795
	8 583 788	8 813 318
DÉFICIT	(3 924 572)	(2 817 197)
	4 659 216 $	5 996 121 $

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 1997

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Service gouvernemental de courrier (article 12 de la loi 1994, c.18) fusionné depuis le 1er avril 1995 sous le nom : Fonds des services gouvernementaux a pour objet de financer les coûts des services de traitement du courrier et de la messagerie fournis par le ministre délégué à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor, dans le cadre de fonctions ou de missions gouvernementales.

Ce Fonds est administré par le ministre délégué à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor.

Le mode de gestion, de financement et d'opération du Fonds prévu dans sa loi constitutive, précise notamment que les intérêts produits par les sommes constituant le Fonds sont versés au Fonds consolidés du revenu. Ces intérêts ne sont pas présentés dans l'état des opérations.

Les surplus accumulés par le Fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Service gouvernemental de courrier ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice et les conventions comptables énoncées ci-dessous. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Stocks et valeurs postales

Les stocks de valeurs postales sont évalués au prix coûtant.

Immobilisations

Les immobilisations cédées au Service gouvernemental de courrier au moment de sa constitution sont comptabilisées selon la valeur attribuée par le gouvernement du Québec. Les autres immobilisations sont comptabilisées selon le coût. Elles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire selon les taux suivants :

	Taux
Matériel d'insertion	6 2/3 %
Matériel de levage	10 %
Machines à affranchir	20 %
Machine à encoder	25 %
Balances postales	20 %
Systèmes de gestion	20 %
Véhicules	20 %
Ameublement	20 %
Équipement bureautique	20 % et 33 1/3 %
Améliorations locatives	20 %
Équipement informatique	20 %

3. SERVICES PROFESSIONNELS ET ADMINISTRATIFS

Ce poste budgétaire comprend un montant de 354 598 $ facturé par le gouvernement du Québec pour des services de soutien administratif (1995-1996 : 301 300 $).

4. IMMOBILISATIONS

	31-03-1997			31-03-1996
	Coût ou valeur attribuée	Amortissement cumulé	Net	Net
Matériel d'insertion	66 274 $	20 388 $	45 886 $	44 997 $
Matériel de levage	70 594	27 962	42 632	49 691
Machines à affranchir	246 050	138 661	107 389	132 654
Machine à encoder	633 526	474 363	159 163	317 544
Balances postales	79 417	71 733	7 684	23 567
Systèmes de gestion	221 150	181 587	39 563	70 658
Véhicules	522 005	522 417	29 588	148 790
Ameublement	126 550	126 550	—	25 310
Équipement bureautique	58 425	46 706	11 719	11 537
Améliorations locatives	243 433	115 956	127 477	176 164
Équipement informatique	23 690	2 764	20 926	19 483
	2 321 114 $	1 729 087 $	592 027 $	1 020 395 $

5. DÛ AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

	1997	1996
Dû suite au transfert d'actifs et de passifs du Service du courrier et des messageries du gouvernement du Québec, sans intérêt, dont les modalités de remboursement n'ont pas été déterminées par le gouvernement	2 604 795 $	2 604 795 $
Dû suite au transfert d'une immobilisation du gouvernement du Québec, sans intérêt, remboursable à raison de 150 000 $ par année, échéant en 1998.	150 000	300 000
	2 754 795	2 904 795
Versement échéant en deçà d'un an	150 000	150 000
	2 604 795 $	2 754 795 $

6. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel du Service gouvernemental de courrier participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Service gouvernemental de courrier imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 136 980 $ (1996 : 158 788 $). Les obligations du Service gouvernemental de courrier envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

7. CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

Les obligations découlant des congés de maladie et de vacances dus aux employés du Service gouvernemental de courrier au 31 mars 1997 sont estimés à 853 661 $ (maladie : 584 547 $; vacances : 269 114 $).

8. CHIFFRES COMPARATIFS

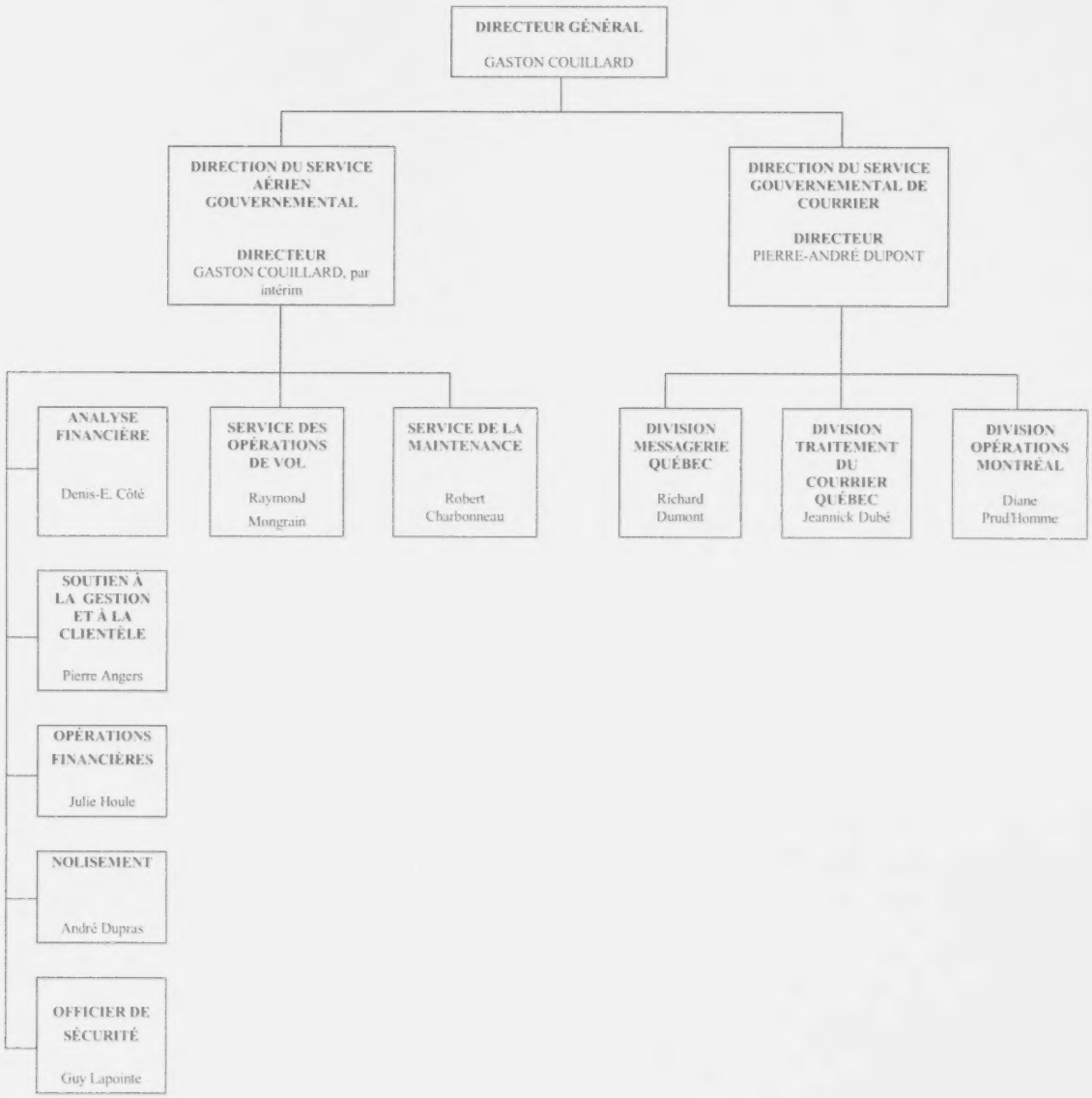
Certains chiffres de 1996 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 1997.

ANNEXES

AUTRES INFORMATIONS ET STATISTIQUES

ANNEXE A

PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION



ANNEXE B

ÉVOLUTION DE LA FLOTTE D'AÉRONEFS

ÉVOLUTION DE LA FLOTTE D'AÉRONEFS DU 1er AVRIL 1992 AU 31 MARS 2000

	1992-1993	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1997-1998	PRÉVISION 1998-1999	PRÉVISION 1999-2000
AVIONS D'AFFAIRES								
Challenger	1	1	1	1	1	1	1	1
Cheyenne	1	1	—	—	—	—	—	—
F-27F	2	2	2	2	2	2	2	2
Navajo	1	1	—	—	—	—	—	—
Sherpa	1	1	—	—	—	—	—	—
HÉLICOPTÈRES	8	8	6	6	6	6	4	4
AVIONS-CITERNES								
Canso	5	5	—	—	—	—	—	—
CL-215P	16	16	13	8	6	4	3	2
CL-215T	2	2	2	2	2	2	2	2
CL-415	—	—	—	4	6	8	8	8
TOTAL	37	37	24	23	23	23	20	19

ANNEXE C

ÉVOLUTION DES HEURES DE VOL PAR PRODUIT

NOMBRE D'HEURES DE VOL DU 1er AVRIL 1990 AU 31 MARS 1998

	1990-1991	1991-1992	1992-1993	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997	PRÉVISION 1997-1998
Évacuations aéromédicales								
Challenger	1 413	1 600	1 455	1 471	1 626	1 476	1 561	1 500
F-27	289	222	275	150	212	233	237	200
Surveillance aérienne du territoire	3 851	3 297	3 049	2 488	2 277	2 662	2 244	1 950
Transport des personnes et des marchandises	1 895	2 755	2 463	1 800	1 119	1 201	405	400
Combat des feux de forêt								
Québec	2 983	3 858	1 940	1 281	1 334	3 578	2 686	1 500
Hors Québec mais au Canada	161	11	—	—	571	545	18	
À l'extérieur du Canada	155	91	27	—	829	498	294	
Vols de démonstration	7	2	37	82	12	388	54	
TOTAL	3 306	3 962	2 004	1 363	2 746	5 009	3 052	1 500

ANNEXE D

RÉPARTITION DU POURCENTAGE D'ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES PAR RÉGION

RÉGION	1990-1991	1991-1992	1992-1993	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997
Abitibi	22 %	22 %	24 %	27 %	23 %	33 %	28 %
Côte-Nord	24 %	24 %	24 %	23 %	23 %	21 %	22 %
Gaspésie	23 %	23 %	22 %	19 %	21 %	17 %	21 %
Nord-du-Québec	18 %	18 %	18 %	17 %	18 %	17 %	14 %
Sag.—Lac-Saint-Jean	6 %	6 %	5 %	9 %	8 %	7 %	9 %
Bas-Saint-Laurent	4 %	4 %	3 %	3 %	3 %	4 %	4 %
N.-Brunswick	2 %	2 %	2 %	1 %	2 %	1 %	1 %
Québec	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Autres	0 %	0 %	1 %	1 %	2 %	0 %	1 %

ANNEXE E

ÉVOLUTION DES HEURES DE VOL PAR AFFRÉTEUR POUR LA SURVEILLANCE DU TERRITOIRE

NOMBRE TOTAL ANNUEL D'HEURES DE VOL PAR AFFRÉTEUR POUR TOUS LES HÉLICOPTÈRES EXPLOITÉS PAR LE SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL DU 1er AVRIL 1990 AU 31 MARS 1998

AFFRÉTEURS	1990-1991	1991-1992	1992-1993	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997	PRÉVISION 1997-1998
Ministère des Ressources naturelles	351	268	315	215	288	665	786	600
Ministère de l'Environnement et de la Faune	1 436	969	983	771	571	489	254	200
Sûreté du Québec	1 793	1 592	1 491	1 334	1 086	812	802	1 000
Autres	271	468	260	168	232	696	402	150
TOTAL	3 851	3 297	3 049	2 488	2 277	2 662	2 244	1 950
Utilisation moyenne en heures de vol	481	412	381	311	379	443	370	325
Coefficient d'utilisation[1]	0,96	0,82	0,76	0,62	0,76	0,89	0,75	0,65

1. Cet indicateur représente le degré d'utilisation de l'appareil par rapport à l'usage moyen fait par le secteur privé pour ce type d'appareil.

ANNEXE F

ÉVOLUTION DES HEURES DE VOL POUR LES AVIONS D'AFFAIRES[1]

NOMBRE D'HEURES DE VOL POUR LES AVIONS D'AFFAIRES DU 1er AVRIL 1990 AU 31 MARS 1998

	1990-1991	1991-1992	1992-1993	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997	PRÉVISION 1997-1998
F-27 (C-FPQH)	705	730	510	440	528	600	469	300
F-27 (C-FPQI)	860	776	609	542	591	601	182	300
Cheyenne	0	547	607	367	(a)	—	—	—
Navajo	565	523	450	91	(c)	—	—	—
Sherpa	—	415	566	513	(b)	—	—	—
TOTAL	2 130	2 991	2 742	1 953	1 119	1 201	642	600

1. Les heures de vol de ces aéronefs incluent celles effectuées pour les évacuations aéromédicales.

(a) Appareil vendu
(b) Appareil qui s'est écrasé
(c) Appareil loué au cours des quatre années financières précédentes

ANNEXE G

FEUX DE FORÊT COMBATTUS AU QUÉBEC

DONNÉES SUR LES FEUX COMBATTUS AU QUÉBEC								
	1990-1991	1991-1992	1992-1993	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997	PRÉVISION 1997-1998
Feux combattus	320	376	147	78	101	364	309	
Nombre d'heures de vol	2 983	3 858	1 940	1 281	1 334	3 578	2 686	1 500
Superficie des forêts brûlées (ha)	16 064	379 892	9 439	983	2 180	195 576	130 632	

ANNEXE H

ÉVOLUTION DES VOLUMES DE COURRIER TRAITÉ

ÉVOLUTION DES VOLUMES DE COURRIER TRAITÉ (EN MILLIERS D'UNITÉS) DU 1er AVRIL 1990 AU 31 MARS 1998

DESCRIPTION	1990-1991	1991-1992	1992-1993	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997	PRÉVISION 1997-1998
COURRIER GOUVERNEMENTAL								
Contrats-ententes (000 $)	—	—	—	—	375	600	847	1 055
Courrier interministériel	n.d.	n.d.	2 400	1 818	1 909	1 779	1 452	1 096
Affranchissement au compteur	n.d.	n.d.	13 420	11 830	7 410	5 292	4 212	2 976
Courrier États-Unis/ international (kg)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	72	96	100	62
Poste publication (2e classe)	1 215	1 090	582	583	392	553	124	108
Médiaposte avec adresse (3e classe)	2 283	2 634	2 371	2 811	1 924	1 687	1 121	760
Médiaposte sans adresse (à l'occupant)	5 951	4 705	6 010	4 434	10 764[1]	7 321[2]	790	540
Pliage et insertion	n.d.	n.d.	n.d.	3 980	3 781	3 505	3 307	2 484
Préparation et expédition formulaires	—	—	—	—	13 175	12 678	0	—
Codage et triage	—	—	—	—	24 900	27 658	24 239	20 000
Adressage	—	—	—	—	—	200	n.d.	—
PRODUITS ET ÉQUIPEMENTS POSTAUX								
Produits payés à l'avance	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	6 841	6 125	4 917	3 760
Compteurs postaux	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	748	408	350	350

1. Ces volumes incluent les envois à l'occupant de l'avant-projet de Loi sur la souveraineté.
2. Ces volumes incluent les envois à l'occupant du document d'information préréférendaire.

ANNEXE I

CONCEPTS CLÉS DU SONDAGE AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE

L'accessibilité

Cette dimension établit dans quelle mesure le client peut avoir facilement accès au service dont il a besoin. Il faut dans ce cas que le fournisseur soit clairement identifié, que les mécanismes pour le joindre soient connus et simples, que les ressources soient disponibles et bien situées.

L'accueil

Ce concept clé permet de mesurer des éléments, tels la courtoisie, le tact et l'intérêt manifestés au client. Il faut alors que le personnel en contact avec la clientèle soit compétent et serviable où qu'il se trouve dans les divers secteurs de l'entreprise.

Le contrat

Le contrat est le processus par lequel le client et le fournisseur définissent une entente commune. Le client précise ce qu'il attend de l'organisme qui rend les services et, inversement, le fournisseur fait connaître au client les conditions suivant lesquelles il consent à rendre tel ou tel service. Le résultat de cette démarche se traduit par un contrat verbal ou écrit qui établit les besoins du client et la façon dont le fournisseur entend y répondre.

Le service

Par ce concept, on évalue la pertinence des services rendus et l'aptitude du fournisseur à répondre entièrement aux attentes du client.

La livraison

L'évaluation de la livraison porte sur les délais de réalisation et le respect des échéanciers prévus.

La rétroaction

L'évaluation de ce concept repose sur l'existence perçue par les clients de mécanismes mis en place pour colliger leur opinion sur les services obtenus.

L'évaluation de ce concept repose également sur la possibilité pour le client d'obtenir une compensation raisonnable à la suite de services mal rendus, afin d'éviter que la situation ne se reproduise. Il importe donc de fournir au client toute l'information requise et de chercher à prévenir la résurgence des incidents.